

EL BENIDORM DE SUS TURISTAS



Tomás Mazón

***Para Virtudes
Sete, Pepín y Paloma
Daniela, Celso y Bosco
Mayte e Inma***

Porque os quiero

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeran, plagiaran, distribuyesen o comunicasen públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización.

©Tomás Mazón Martínez, 2018
Alicante: Universidad de Alicante
Número de Registro: 2018047826
ISBN: 978-84-09-03602-8

Benidorm es la sala de espera del Cielo, estamos esperando el Cielo aquí, ya que nos jubilamos y venimos aquí, se dura más aquí, tengo claro que la antesala del Cielo es Benidorm.

El ambiente urbano está muy bien, porque en cualquier sitio te puedes sentar y... y estás viendo pasar gente, pasar gente, pasar gente... y cada vez ves gente más rara y más extraña y dices jolín... ¿de dónde han salido?

Para mí lo peor, pero lo peor de Benidorm, es que me tengo que ir de aquí, se me acaban las vacaciones y no puedo estar más tiempo, esto es lo peor, pero pronto volveré

Benidorm es el mejor sitio de vacaciones para gente pobre como yo.

Aquí hay muchos abuelos, yo también soy abuela, pero hay muchos abuelos.

Estos que se ponen hasta arriba, estos ingleses son la hostia. A eso vienen. Y como les dejan, claro no les dicen nada.

Algunas opiniones de los turistas de Benidorm

INDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	8
Prefacio	9
OPINIONES DE LOS TURISTAS	10
Razones para la elección de Benidorm como lugar de vacaciones	10
Medio de transporte utilizado	15
Forma de organización del viaje	16
¿Había visitado Benidorm como turista anteriormente?	17
Tiempo de estancia	21
¿Repite visita turística en otra época del año?	22
Trabaja o está jubilado	23
Tipo de alojamiento utilizado	24
El alojamiento hotelero	25
Valoración de la relación calidad-precio del alojamiento	36
Valoración de los empleados del sector turístico	37
En caso de necesidad o emergencia, ¿cree que el personal del hotel puede ayudarle?	42
¿Considera que los establecimientos turísticos disponen del suficiente personal para atender debidamente a los clientes?	43
Valoración de los bares y cafeterías de Benidorm	44
Valoración de los restaurantes de Benidorm	47
¿Qué hace en Benidorm?	50
Cómo ocupa el tiempo de ocio	55
¿Qué oferta de ocio echa de menos en Benidorm?	56
¿Qué echa en falta en esta localidad para mejorar sus vacaciones?	57
Además del clima, el sol y el mar, ¿qué es para usted lo mejor o lo que más le gusta de Benidorm?	60
La limpieza de las calles	66
La recogida de basuras	70
El alumbrado público	73

El ruido en Benidorm	75
Las playas de Benidorm	82
El comercio de Benidorm	83
Acceso a información turística	89
Lo más valorado, además del clima, el sol y el mar	91
Lo que menos gusta de Benidorm	95
En una próxima visita ¿qué le gustaría encontrar y que ahora no lo hay?	106
Tráfico y consumo de drogas	109
Repetirá sus vacaciones en Benidorm	115
Motivo por el que no volvería a Benidorm	117
Gasto diario de su estancia en Benidorm	121

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un profundo agradecimiento a mis alumnos del Grado en Turismo, concretamente a los pertenecientes a los grupos 1 y 2 de los cursos académicos 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016 y 2016-2017. Ellos fueron los que hicieron una importante parte del trabajo de campo, en las fiestas Semana Santa de 2014, 2015, 2016 y 2017, entrevistado, grabadora en mano, a turistas de Benidorm para conocer el grado de satisfacción que de su visita turística tenían de esta localidad. En estos cuatro años se entrevistaron nada menos que a la friolera de 2.734 turistas de Benidorm.

Tomás Mazón

Prefacio

El turismo vende ilusiones, emociones, incluso felicidad. La gente paga por ello con agrado. Pretenden, aunque solamente sea por unos pocos días, escapar, huir y olvidarse de las restricciones de lo cotidiano, de la rutina siempre tediosa del trabajo, de los vecinos, incluso de la familia. Con el turismo se alcanza una sensación de euforia, de que cualquier cosa puede ocurrir, de saborear la libertad y el anonimato. Y para satisfacer estos anhelos hay toda una industria, la turística, que pone a disposición de los viajeros las necesarias infraestructuras y servicios para que los sueños de los turistas se hagan realidad. Hoteles de todo tipo, calidad y precio, buffets atractivos y tentadores, restaurantes, bares, cafeterías, pubs, discotecas, comercios, empresas de ocio. A su vez, hay una legión de trabajadores, directivos, empresarios, autónomos, dispuestos a recibir, con los brazos abiertos, a cientos de miles, a millones de turistas que son los que van a mantener los negocios y los empleos, así como el bienestar social y económico. No en balde, el turismo mueve millones de millones de euros anuales comprando ilusiones.

En este escenario, he creído conveniente que se tendría que pulsar la opinión que los turistas tienen de Benidorm, uno de los principales destinos turísticos del Mediterráneo español y que se ha sabido readaptar a las nuevas exigencias de los turistas y de los tour operadores. Son sus turistas, muchos de ellos llegados desde parajes ignotos, con climas aborrecibles, los protagonistas de todo este complejo entramado turístico. Es necesario conocer cuál es el grado de satisfacción de los que visitan Benidorm para disfrutar de una agradable estancia y sentirse atraídos por repetir su viaje a este mismo lugar. Asimismo, un estudio de este tipo sirve para poner especial acento en lo que está funcionando muy bien y que los turistas valoran positivamente para seguir mejorándolo,

como todo lo contrario, y poner en marcha los mecanismos que resuelvan aquello que, para los turistas, no funciona como debiera ser.

OPINIONES DE LOS TURISTAS

Con este objetivo, se ha ejecutado un vasto trabajo para entrevistar a turistas que estaban disfrutando de sus vacaciones en Benidorm. No pretendía hacer un estudio académico en el sentido lato de la palabra. Quería tener información, la mayor información posible de lo que los turistas opinan de Benidorm. Así, a través de un amplio cuestionario de treinta y seis preguntas abiertas, se entrevistaron a 2.734 turistas que pululaban por las calles, paseos y playas de Benidorm.

El trabajo de campo, grabando las entrevistas, se llevó a cabo en el mes de abril de los años 2014, 2015, 2016 y 2017. Desde cuál fue el motivo por el que habían optado por este destino turístico, la forma de organizar el viaje, la valoración de hoteles y restaurantes, las actividades que a diario suelen hacer, hasta las opiniones que tienen sobre el comercio, el ambiente urbano, el alumbrado público, los ruidos, etc., forma parte de este estudio.

Hechas estas consideraciones, expongo ahora las conclusiones esenciales a las que he llegado después de analizar los discursos que los turistas tienen sobre Benidorm en un vasto trabajo que me ha obligado a estudiar algo más de seis mil páginas en el que, sin pretenderlo, me he convertido en un receptáculo de secretos y opiniones ajenos.

Razones para la elección de Benidorm como lugar de vacaciones

Benidorm es un destino turístico de lo más solicitado. Es una ciudad vibrante, con incesante bullicio y llena de vida. Preguntar por la causa que hace que Benidorm sea un lugar especialmente atractivo para los turistas

es casi una frivolidad. El clima. No hay duda alguna. Los entrevistados afirman que el clima, junto al paisaje sublime del mar y las playas son los elementos de atracción turística de esta capital. No obstante, hay otras causas, tangibles e intangibles, que hacen de Benidorm un destino turístico único e incomparable. Al igual que Benidorm, son centenares o miles las localidades bañadas por las redentoras y legendarias aguas del mar Mediterráneo, “la mar de las mil sonrisas” de la Odisea. Asimismo, son infinitas las playas que podemos encontrar, de la misma forma que el clima de Benidorm es muy similar, salvo muy pequeñas peculiaridades, a lo largo y ancho de las riberas del mundo mediterráneo. Son, pues, otras causas las que distinguen a Benidorm y que lo hacen para sus turistas atractivo y único, tal y como voy a tener ocasión de analizar en este punto.

Una abrumadora mayoría de los turistas entrevistados para este estudio, reconocen que Benidorm tiene un atractivo adicional: su ambiente urbano. La información recopilada, no solamente en este estudio, también en otros anteriores realizados, el ambiente de esta ciudad turística es uno de los atractivos más valorados. Es una ciudad que se ha convertido en la capital mundial del vive y deja vivir. Una tierra que no hace preguntas. Un lugar divertido, lleno de gente, de luces y algarabía. Una ciudad turbadora de una vitalidad y una fuerza increíble. Parece evidente que en cuanto un turista pone el pie en Benidorm, advierte que pisa una ciudad viva, un lugar atronador, atiborrado de gentes, sometida al empuje brutal de un animado batiburrillo de gentes, bullente y colorido. El ambiente urbano es percibido como una sensación de estar vivo, de haber vida, por mi experiencia, afirma un entrevistado, “es el único sitio de España que hay vida durante todo el año y sobretodo en estas fechas de invierno”, o “tiene un gran ambiente a cualquier hora, encuentras de todo, tanto comercio como restaurantes, música enlatada y en directo, es muy variado y aquí no te aburres”, como contesta otro.

Hay entrevistados que, conocedores de otros destinos turísticos, no tienen duda alguna en este tema, “después de rodar y rodar, porque ya tenemos muchos años, el sitio inmejorable es este, por el clima y porque

en cualquier época del año que vengas está vivo”, dice uno de ellos y otro afirma que el ambiente de Benidorm es magnífico y uno de los motivos para repetir un año tras otro sus visitas a esta capital del turismo: “Hay muy buen ambiente, para mi es lo mejor que he visto hasta ahora. Hemos visto muchas cosas y siempre volveremos a Benidorm”. En Benidorm “siempre hay muy buen ambiente; es el sitio donde hay más ambiente, todo tipo de gente”. Resulta obvio que aquí es donde se escapan del invierno desde todos los lugares de Europa y de la España fría con largos inviernos y días grises, cortos y fríos, hasta el punto de convertirse en una especie de invernadero para la gente que ansía climas suaves y agradables o, incluso, de salud delicada. A día de hoy, las benévolas temperaturas mediterráneas forman parte de un mundo exótico y lejano para los que residen en el mundo rico, pero con inviernos de un frío extremo, del centro y norte de Europa.

“Hay mucha gene, muchísima, pero eso es bueno para la ciudad. Mira, a primeros de marzo estuve en la Costa Brava, en Calella, y eso era un cementerio, como te digo, un cementerio, no hay nada en ningún sitio. Lo mismo me pasó en el sur de Tenerife, vas allí y no hay nada, está muerto”.

“Me encanta el ambiente de Benidorm, busco gente, me gusta la gente, la variedad, eso me distrae y Benidorm me lo ofrece”.

“El ambiente urbano de Benidorm está muy bien ya que en cualquier sitio te puedes sentar y estás viendo pasar gente, pasar gente, pasar gente y ves también gente rara, muy rara, extraña, y me gusta”.

El ambiente de la ciudad también es una de las constantes que nos surgen cuando los entrevistados son personas de la tercera edad y que viajan a través del Imsero: “Principalmente el ambiente que hay. Siempre hay ambiente en sus calles. En la época que venimos la gente más mayor, que es ahora en invierno-primavera, es donde más ambiente hay.

Entonces lo que queremos la gente mayor es que haya ambiente, que haya personal, gente por la calle; y luego el clima. El clima es fundamental". En este mismo sentido se expresa otro turista, "por el ambiente que hay somos pensionistas y venimos con el Imsero y aquí tenemos mucha vida y por el clima también".

Hay otras opiniones en las que a pesar de que reconocen ciertas carencias de ocio o culturales en Benidorm, el ambiente urbano suple las faltas y favorece la buena opinión de los turistas. "Pues vamos a ver, porque nos gusta mucho, aunque no hay mucho que ver pero tiene mucho ambiente y mucho baile y nos lo pasamos muy bien", nos dice un turista vasco; uno de los turistas jóvenes entrevistados, en este caso de 23 años, afirma que lo que más le fascina y atrae de Benidorm es "la variedad que hay de todo, la cantidad de restaurantes, discotecas, en fin, de todo, buen ambiente".

Un entrevistado también resalta el ambiente a la vez que introduce los precios económicos que aquí se ofertan. Otro dice que lo atractivo de Benidorm es el precio y la fiesta: "Es barato y me gusta la fiesta de la noche". Para una pareja de madrileños el precio es fundamental: "Viajamos con el Imsero, y son viajes muy baratos para venir aquí". "Vengo por ser el destino más económico que he encontrado" o "aquí es muy barato hacer turismo, mi compañera y yo hemos pagado 630 euros, con todo incluido, por dos semanas". "Porque es muy barato, para qué te voy a engañar", afirma uno y otro dice que "venir a Benidorm es lo mejor, una de mis amigas tiene un apartamento aquí y así mis gastos son lo mínimo". En resumidas cuentas, viajar a Benidorm es para muchos la meca de lo más económico, "en Benidorm vamos al apartamento de un familiar y el gasto que hacemos es en comprar comida, estamos aquí como si estuviésemos en casa, es hacer turismo casi gratis".

Los hay que nos dicen que el hecho de gustarles Benidorm para pasar sus vacaciones les hace mostrar altas dosis de fidelidad con este destino. Un turista escocés lo tiene muy claro: "Porque he estado viniendo durante años. Hay mucha vida y muchas cosas para hacer. Y además el clima es muy bueno". Igualmente, otros compatriotas suyos afirman que

“hemos venido aquí los últimos cinco años y nos gusta. Benidorm es plano y todo está centralizado, todo está muy cerca”. Otras opiniones también muestran su fidelidad y aprecio por Benidorm: “Llevamos viniendo más de cuarenta años a Benidorm por el clima y por cambiar un poco a sitios cálidos”. Una pareja afirma que “venimos una vez y nos gustó hace 16 años y a partir de ahí venimos todos los años”. Del mismo criterio es otro turista: “Ya llevo 12 años yendo y viniendo, todos los años una o dos veces”. Incluso los hay como un turista navarro que no solamente muestra su fidelidad con el destino, también con el hotel en el que se aloja: “Mira, voy a decir algo muy claro y es que todo el mundo que ha venido a Benidorm acaba viniendo año tras año, año tras año... y eso es por algo”. Otro discurso es el de “somos una cuadrilla de amigos vascos y llevamos veintiséis años viniendo sin parar dos veces al año, siempre en mayo y en septiembre y siempre todos juntos, en cuadrilla disfrutando de nuestro Benidorm”.

Finalmente, hay motivaciones que nos remiten a ese marketing que también funciona, el de “la boca-oreja”, y el de la reputación de esta ciudad turística: “Por el clima, por la buena atmosfera que tiene esta ciudad y también porque unos amigos nos han comentado que es un buen lugar donde pasar unos días de vacaciones, además, porque no lo conocíamos y todo el mundo habla de Benidorm como algo maravilloso”.

Y concluyo este punto con el testimonio que unos turistas hacen del amor y la fascinación que sienten por Benidorm: “Estamos enamorados de Benidorm”, afirma una pareja de septuagenarios y simpáticos turistas vascos, y “soy muy feliz aquí, muy feliz” nos dice una turista británica. Finalmente la que dice que “Benidorm es, se lo digo siempre a todos, es la sala de espera del Cielo, vengo aquí y sé que no hay otro sitio mejor que el Cielo, la antesala del Cielo es Benidorm”.

Medio de transporte utilizado

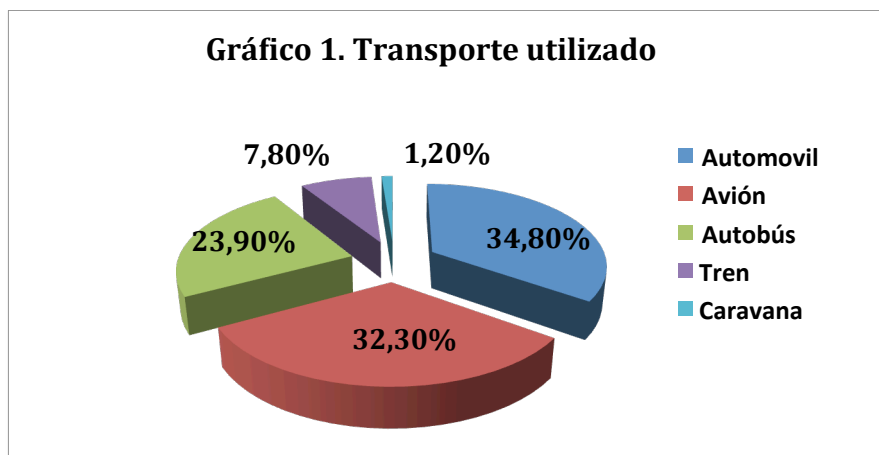
Preguntados los turistas entrevistados por cuál fue el medio de transporte con el que se habían desplazado a Benidorm (gráfico 1), el mayor porcentaje de respuestas, con algo más de un tercio –el 34,8%– recae en el vehículo propio. No debe resultar extraña en este estudio la relevancia de este medio de transporte debido a que el 56,3% de los entrevistados proceden de diferentes localidades de la Comunidad Valenciana, residiendo, pues, a una distancia relativamente cercana a Benidorm.

El segundo medio de transporte más utilizado es el aéreo, con un 32,3% de respuestas obtenidas. Quiero señalar en este punto que la mayoría de los que llegaron en avión, además de indicar este hecho, también afirmaban que habían hecho uso para llegar a Benidorm, una vez aterrizados en el aeropuerto de El Altet, de otros medios de transporte como el coche y el autobús, no registrando en este estudio esta circunstancia ya que considero que el medio a tener en cuenta es el transporte aéreo. Obviamente, los que llegan en avión mayoritariamente suelen ser turistas extranjeros, procedentes de los países europeos, así como algunos españoles que residen en el norte de España, aunque estos últimos son los menos a la hora de recurrir al avión.

En cuanto al autobús, es utilizado en su viaje a Benidorm por el 23,9% de los turistas entrevistados. En este análisis puedo llegar a la conclusión de que la gran mayoría de los usuarios de autobuses eran viajeros pertenecientes al programa de viajes del Imsero, así como de españoles residentes en las comunidades de Aragón, Castilla-La Mancha, Andalucía, Madrid y Murcia.

El ferrocarril se sitúa bastante alejado del porcentaje alcanzado los anteriores medios de transporte citados. Tan solo el 7,8% de los entrevistados recurrieron a él para desplazarse en su viaje turístico a Benidorm. Al igual que antes comentaba, muchos entrevistados en sus respuestas señalaron que además del ferrocarril, una vez llegados a la estación de Alicante, en su casi totalidad tuvieron que utilizar transportes

públicos para recorrer los cuarenta kilómetros que separan a la capital de Benidorm.

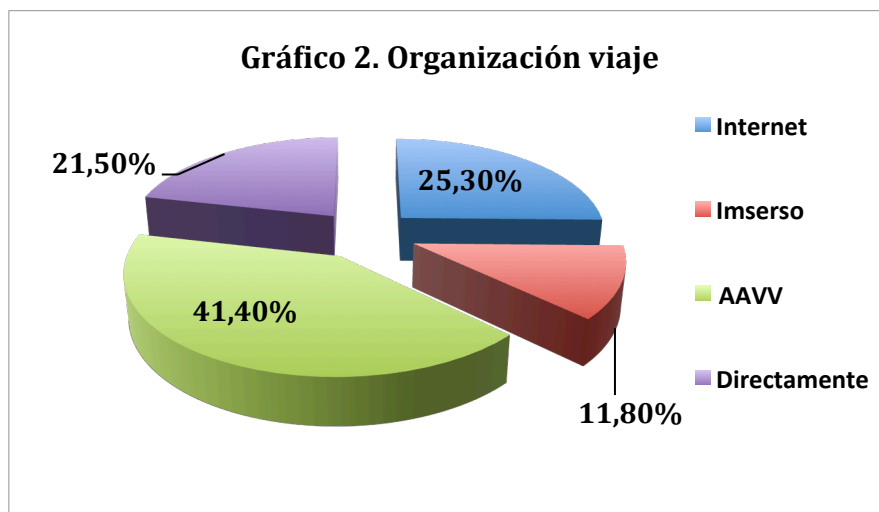


Elaboración propia

Por último, identificamos que un 1,2% de turistas llegaron a Benidorm desplazándose en caravana. Son, en casi todos los casos, turistas extranjeros que pretenden pasar aquí una larga temporada o que realizan un periplo por varias zonas turísticas españolas.

Forma de organización del viaje

A la pregunta de cómo organizaron el viaje los turistas objeto de estudio (gráfico 2), el mayor número de respuestas recae sobre las agencias de viaje. Un 41,4% utilizó los servicios que ofrecen estas empresas de intermediación turística para organizar sus vacaciones en Benidorm. En segundo lugar se sitúa internet –es evidente que internet está transformado la forma de hacer turismo–, modalidad de organización del viaje que fue utilizada por el 25,3% de los entrevistados.

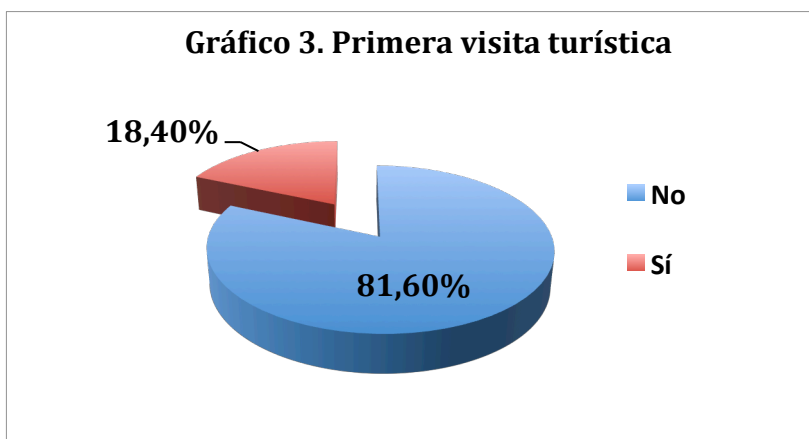


Elaboración propia

El 21,5% de los turistas contesta que en sus vacaciones no tuvieron necesidad alguna de recurrir a cualquier tipo de información o de intermediación, bien por ser propietario de un apartamento en Benidorm o por beneficiarse del de algún familiar o amigo, de la misma forma que otros turistas –clientes asiduos y conocidos– además de repetir su estancia en un mismo hotel, hacen directamente su reserva. Finalmente, el 11,8% de los turistas entrevistados en Benidorm recurren al Imserso para organizar sus viajes turísticos.

¿Había visitado Benidorm como turista anteriormente?

Hay que subrayar positivamente el hecho de que los turistas que optan por pasar sus vacaciones en Benidorm, en líneas generales, como analizaré más adelante, repite sus estancias en esta ciudad –en algunos casos las visitas se suceden a lo largo de toda una vida–. Para ser más precisos, baste decir que el 81,6% de los entrevistados (gráfico 3) afirman que ya habían visitado Benidorm como turistas. Hay, pues, una elevada familiaridad y fidelidad de los turistas con este destino.



Elaboración propia

Preguntados por las motivaciones que les hace repetir su visita, las respuestas más repetidas son las del clima y el ambiente, así como por una alta valoración de esta ciudad: “Benidorm es lo mejor que hay en España”, afirma un entrevistado; otro dice que “es una ciudad perfecta para cualquier edad”; con toda rotundidad se expresa una turista vasca: “como Benidorm no hay nada, aquí se vive, hay siempre gente, como dicen en Bilbao, aquí se vive el doble”; un ruso contestó con mucha solemnidad “amo a esta ciudad”; y otros entrevistados tienen muy claro su aprecio por Benidorm: “Lo que más me gusta de España es Benidorm”, o que “es el centro del mundo”, o “Benidorm es el Paraíso”.

Por otro lado, se han dicho y se siguen diciendo muchas inexactitudes sobre esta capital turística. No hay que dejar de tener presente que si para muchos Benidorm es una especie de paraíso turístico, para otros esta localidad es todo un horror. Efectivamente, bien sea por desconocimiento o por esnobismo, o incluso por un elitista desprecio de aquellos que se creen mejores o superiores, Benidorm es un destino turístico al que jamás se les ocurriría desplazarse. El solo nombre de Benidorm reaviva pasiones, despertando ardores, ya sean fervientes o llenas de una arrogante y casi ridícula convicción de detestar a esta ciudad. Sin embargo, la sorprendente realidad es que millones de turistas acuden

atraídos por el brillo de esta ciudad, para verse envueltos en el fragor de las luces multicolores de esta nueva metrópolis increíble, tan ajetreada, tan moderna, resplandeciente de vida y de promesas.

Como digo, la imagen de Benidorm, en la que es sencillamente imposible que nada ni nadie llame la atención y no se puede asociar a un esplendor eclesiástico como Venecia, todo lo contrario, aquí es inseparable de la idea de un envidiable buen clima, de sol, de playa y de ambiente urbano. Es más, el gran ambiente de esta ciudad turística escapa a cualquier descripción. Un turista dijo que “Benidorm es una ciudad con un gran ambientazo, la gente sale a la calle, hay mucha más gente que en otra ciudad turística en esta época” –mes de abril–; otro afirma sin dudar que viene por “el clima y el ambiente”; un entrevistado afirma que por “la energía que desprende la ciudad, el dinamismo y el clima”; hay quien dice que en Benidorm “se respira vitalidad y parece que siempre sea de día y que siempre hay fiesta”, al igual que un joven que dice que por “el sol, la gente, la marcha y el buen ambiente”; uno de los entrevistados tiene muy clara su opinión sobre Benidorm al decir que viene “por el ambiente que hay, el tiempo y por salud, ya que los huesos no me duelen cuando estoy aquí”; finalmente recojo que una entrevistada dijo que “lo mejor del mundo, ni Galicia ni Madrid, en ningún sitio tienen la alegría que hay en Benidorm”.

En cuanto a la fidelidad o repetición de los turistas con sus viajes a Benidorm, hay afirmaciones contundentes: “Somos de Madrid y venimos desde el año 1962”; “tengo 55 años y desde los 15 vengo a Benidorm, en su día esto eran cuatro casas”; “mira, vengo aquí desde el año 1969, tela marinera”; o “soy de Madrid, tengo 75 años y vengo a Benidorm desde que nací”.

Es una realidad que sobre Benidorm las personas tienen una imagen tópica y piensan que es uno de los destinos turísticos más peculiares de España. Cuando se llega a Benidorm, la fascinación que produce esta ciudad es indescriptible. No hay palabras para definirla. Simplemente es Benidorm. Es una ciudad, rascacielos incluidos, enormemente sugestiva para sus turistas. Se la percibe como una ciudad

absolutamente exuberante que nunca duerme, su frenético ritmo de vida se extiende a lo largo de todas las horas del día y de la noche y en todo tipo de ambientes. Es por ello por lo que me resulta prácticamente inevitable hacer referencia a la cara lúdica y festiva de Benidorm: “Siempre hay entretenimiento, no da tiempo a aburrirse y solo está a dos horas de mi país”, afirma una turista británica; “hay diversión, cerveza barata y ambiente nocturno”, dice otro británico; o “por la fiesta, la bebida barata y el baile”; un entrevistado hace una comparación con otros destinos turísticos, “el ambiente de fiesta en Benidorm es único, te vas a otros sitios y el ambiente está muerto”. No debe extrañarnos que un entrevistado afirme que “para muchos turistas Benidorm es un lugar maravilloso”; o que otro perciba que “es la ciudad más cautivadora del mundo”. Indudablemente para muchos turistas, a juzgar por lo que expresan los entrevistados en este estudio, Benidorm es el lugar más espléndido y maravilloso que jamás hayan visto, un lugar acogedor.

No debemos olvidar que, por otra parte, es imprescindible tener presente que para muchos turistas la elección de Benidorm como lugar de vacaciones se basa, simplemente, en disponer o poder disfrutar de alojamiento gratuito. Son visitantes que se alojan en las decenas de miles de apartamentos de esta ciudad y que pueden ser utilizados por sus propietarios e, incluso, por sus familiares y amigos: “Vengo a Benidorm porque mi madre tiene un apartamento y es gratis”, o “vengo al apartamento de mis abuelos”, o el que manifiesta que “mi primo tiene un apartamento aquí y me sale gratis”.

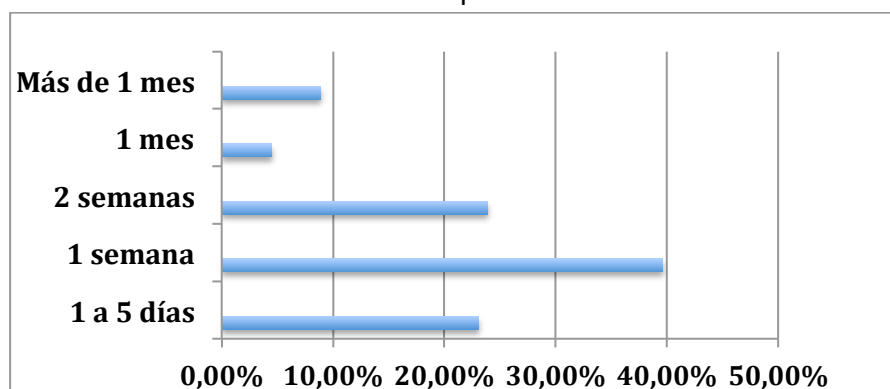
Finalmente, hacer mención a otros comentarios de los entrevistados que hacen alusión a los precios bajos y a las ofertas existentes en determinados momentos. Así lo expresa una pareja al decir que “vimos por internet una promoción que nos llamó la atención por lo barata que era”; o los que afirman que “los billetes de avión eran muy baratos”; o que “los precios son los más baratos de España”; o lo que con cierta dosis de ironía comentó otro entrevistado: “Benidorm es el mejor sitio de vacaciones para gente pobre como yo”. Ahora bien, de toda la información obtenida destacaría en especial lo que dijo un turista al

confesar que es fiel a Benidorm ya que “aquí fue donde mi mujer me dio el primer beso hace más de cincuenta años”.

Tiempo de estancia

El porcentaje más elevado, en lo que al tiempo de estancia turística hace referencia, se sitúa en el umbral de una semana –39,6%–, seguido por el dos semanas –23,9%–. Estas cifras, en total el 63,5%, indican el gran peso que tienen los turistas que llegan a Benidorm con el ánimo de disfrutar de un periodo más o menos prolongado de vacaciones.

Grafico 4. Tiempo de estancia



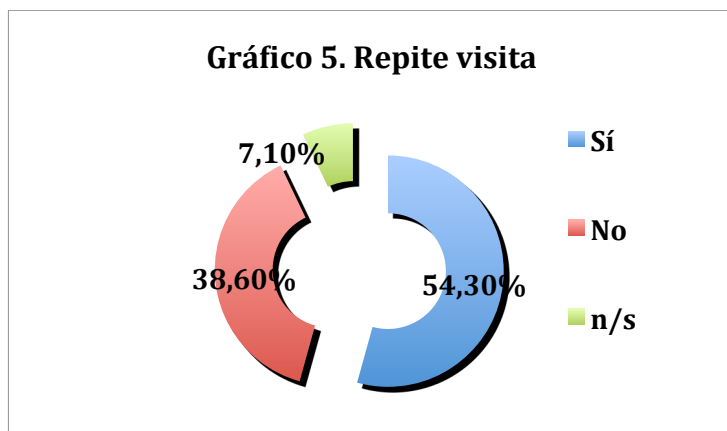
Elaboración propia

Suelen alojarse, en su mayoría, en establecimientos reglados, como son los hoteles y los apartamentos oficialmente dados de alta. No sucede lo mismo con los que afirman que sus estancias van a ser bastante más prolongadas, a partir de un mes, que en total representa el 13,4% y que suelen ser usuarios de alojamientos gratuitos, es decir, apartamentos en propiedad o de familiares o de amigos. Finalmente, el turismo que llega a Benidorm con la intención de pasar unos pocos días es el 23,1% y que, como alojamiento, también recurre al hotelero. Es incontestable que lo más significativo de estos datos es que muestran que el turismo que opta

por Benidorm como destino turístico no suele ser de paso o de estancias breves, de unos pocos días. El grueso de los turistas llega a esta ciudad para pasar un buen número de días o temporadas que pueden llegar a ser bastante prolongadas.

¿Repite visita turística en otra época del año?

Sin sacar conclusiones, podemos, en cualquier caso, afirmar que uno de los éxitos de Benidorm es que muchos de sus turistas no solamente acuden una sola vez al año, ya que el 54,3% de los entrevistados (gráfico 5) afirman que suelen repetir su viaje, es decir, que hacen turismo más de una vez al año en Benidorm. En este grupo se encuentran aquellos que no utilizan alojamiento de pago y recurren al alojamiento gratuito como son los apartamentos citados anteriormente y que pueden disponer de ellos gracias a ser propietarios o familiares o amigos de los propietarios.



Elaboración propia

Resulta particularmente interesante el que Benidorm tiene el privilegio de gustar a sus turistas. De esta forma se retroalimenta de sus propios visitantes. Asimismo, hay un porcentaje del 7,1% de los turistas entrevistados que no conocían, en el momento de hablar con ellos, si

podrían visitar de nuevo este destino turístico en ese mismo año, por depender de otros asuntos o de la familia.

Trabaja o está jubilado

Al 53,9% de los entrevistados los podemos identificar como jubilados o prejubilados, incluyendo en este grupo a las mujeres que afirman tener un trabajo sin remuneración en sus casas (gráfico 6), mientras que el 46,1% restante está ocupado laboralmente en diferentes y variopintas profesiones.



Elaboración propia

Cuadro 1. ¿Cuál es su trabajo?

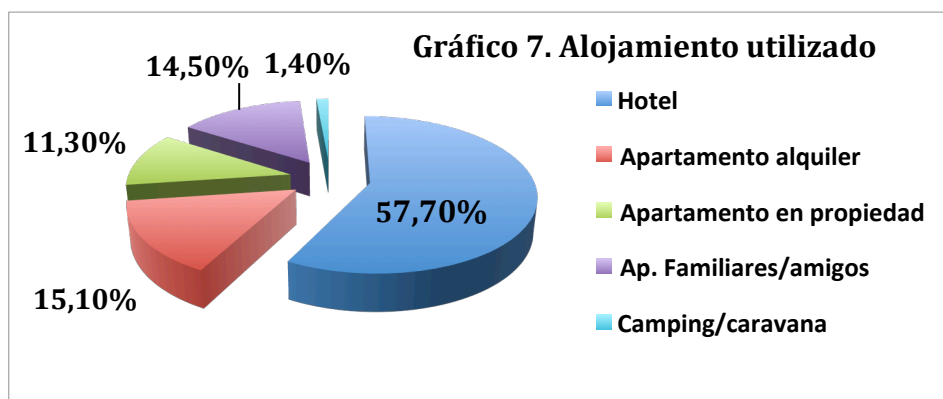
Administrativo	14,7%
Autónomo	8,6%
Comercio	5,0%
Docencia	6,6%
Empleado	26,5%
Estudiante	9,2%
Funcionario	8,4%
Hostelería	5,3%
Sanidad	9,2%
Parado	3,0%
Empresario	3,5%

Elaboración propia

En los empleos en los que están ocupados los entrevistados, destaca el colectivo de empleados, con un 26,5% (cuadro 1), seguido por los administrativos, 14,7%; a continuación se sitúan los médicos y enfermeras, el 9,2%, así como los autónomos, el 8,6%; los funcionarios significan el 8,4% y los docentes el 8,6%. Señalar también que un 9,2% de los entrevistados afirma ser estudiante y el 3,0% se encuentra en situación de paro. Solamente el 3,5% dicen ser empresarios.

Tipo de alojamiento utilizado

El alojamiento más utilizado por los turistas entrevistados es el hotelero (gráfico 7). El 57,7% manifiesta que en su estancia en Benidorm se hospeda en uno de sus muchos hoteles. En segundo lugar se sitúan los apartamentos como alojamiento turístico, con el 40,9%. En esta última modalidad alojativa distingo tres grupos bien diferenciados entre sí: apartamento en propiedad, en alquiler y los utilizados por familiares y amigos de los propietarios.



Elaboración propia

Los que acuden a Benidorm y ocupan un apartamento o vivienda de su propiedad constituye el 11,3% de la población objeto de este

estudio. Los que recurren al alquiler de un apartamento son el 15,1%. Sobre este grupo –a pesar de que despierta mi interés– desconozco si los apartamentos alquilados forman parte de la oferta legal de este tipo de alojamiento o pertenecen al grupo, tan frecuente por otra parte, del alojamiento que sale al mercado de alquiler de forma clandestina, al margen del control de las administraciones turísticas y que generan una nada desdeñable bolsa de dinero negro.

En cuanto a los que pasan sus vacaciones alojados en un apartamento que es propiedad de algún familiar o de algún amigo, representa el 14,5%. De estas cifras se deduce que estos últimos, junto con los propietarios, alcanzan a un total del 25,8% de los entrevistados que en su estancia disfrutan de un alojamiento completamente gratuito. Finalmente, el 1,4% asegura que suele pasar largas temporadas, generalmente de más de un par de meses, en Benidorm y que su alojamiento lo tienen establecido en un camping de esta localidad o en una caravana.

El alojamiento hotelero

Los hoteles son un eslabón fundamental de la cadena turística. Siempre han estado ligados al turismo e indefectiblemente forman parte de él. Sus orígenes discurren en paralelo a los primeros momentos de la historia del turismo y aunque en el transcurso del tiempo han sufrido una lógica transformación, su principal función, básicamente, es la misma: ofrecer alojamiento a aquellas personas que se desplazan y han de pernoctar fuera de sus lugares habituales de residencia. No pretendo abismarme en el pasado, solo decir que así viene siendo desde los orígenes del turismo. En sus desplazamientos, el viajero ha precisado disponer de los servicios de una posada, albergue o incluso establo o pajar que le permitía disfrutar de unas horas para descansar de las peripecias e incomodidades que, antaño, el viaje obligaba ya que, como es sabido, hubo un tiempo en que ponerse en camino exigía arrojo y preparación.

A partir de lo que se conoce como primera revolución turística, iniciada a mediados del siglo XIX, el sector hotelero dio un salto cuantitativo y cualitativo para dar servicio al cada vez mayor número de personas –aristócratas, nobles y burgueses– que se iban incorporando a los viajes turísticos. Recordar que antaño viajar era un privilegio, requería mucho dinero y mucho tiempo, se trataba de un indudable signo de distinción, era algo exclusivo, un símbolo de riqueza y poder. Se precisaba que se pusieran en funcionamiento hoteles confortables para atender las necesidades de una demanda solvente y exigente y que, en sus viajes, no querían renunciar al lujo y al confort al que estaban habituados en sus vidas cotidianas. Tanto era así que en los primeros años, a inicios del siglo XX, la hotelería de lujo puso en marcha magníficos hoteles que se constituyeron en un referente obligado para los turistas ricos y que, con el paso de los años, siguen manteniendo la vitola de la exclusividad para atender a una clientela que, desde aquellos años, rinde culto al exceso, al consumo y al glamur. Aquellos eran los años de esplendor de personajes como Cesar Ritz, Conrad Hilton, suntuosos hoteles como el mítico hotel Negresco o el hotel Carlton y el hotel Martínez, del lujo desmedido de la Costa Azul, fueron el embrión de la hotelería actual, en donde las mesas estaban vestidas con manteles de lino, velas y cubertería de oro.

Un cambio radical se produjo en los hoteles a mediados del siglo XX. Fue el inicio del turismo moderno. Es cuando por primera vez en la historia, y a medida que el turismo empezó a estar cada vez más al alcance de casi todos, la clase media y los trabajadores pudieron permitirse hacer turismo. Es una época de esplendor en la que en los países de la Europa occidental se superan los traumas generados por la segunda guerra mundial y comienzan a instalarse en lo se conoció como el estado del bienestar. Las vacaciones pagadas, las mejoras económicas, el desarrollo de multitud de destinos turísticos en el mar Mediterráneo propiciaron que legiones de europeos, procedentes de los países de la Europa fría se incorporaran a la práctica del turismo. Su principal objetivo era escapar unos días de sus países en los que las condiciones de vida eran casi paradisiacas, mientras que el clima es un infierno y poder disfrutar de un

sol radiante para dorar y broncear su epidermis al gusto impuesto por la modista Coco Chanel.

Antes de proseguir, conviene añadir que a pesar de las ventajas que reporta para el turismo la creación de hoteles, en la mayor parte de los municipios del litoral alicantino la hegemonía de oferta de alojamientos viene por parte del modelo residencial. ¿A qué se debe esta circunstancia?; ¿por qué esta proliferación de todo tipo de urbanizaciones y bloques de apartamentos turísticos? La respuesta es bien sencilla: operaciones de rentabilidad inmobiliaria y fuertes procesos de especulación con máximos beneficios en el menor tiempo posible. Veamos. En el hipotético caso de que una empresa disponga de suficiente capacidad económica como para invertir en la industria turística, es cierto que le será siempre mucho más rentable, a corto plazo, hacerlo a través de promociones inmobiliarias que abriendo un hotel.

En primer lugar, conviene aclarar que en un establecimiento hotelero, los empresarios han de aportar, primero, todos los fondos económicos que se precisen para construir el edificio; una vez concluidas las obras, sufragar los gastos derivados de su amueblamiento, decoración y dotación de servicios e infraestructuras, así como menaje, lencería, etc.; a continuación contratar una plantilla de empleados, con sus correspondientes cargas mensuales de sueldo más seguridad social; y pagar los impuestos correspondientes. Cumplidos todos estos requisitos y enormes gastos es cuando un hotel puede abrir las puertas a sus potenciales clientes. Hasta este momento, todo el capital ha tenido que ser cubierto por los empresarios. En cuanto a los beneficios, transcurrirán varios años hasta que se produzcan tras una buena gestión. O no.

Por el contrario, en este complejo contexto, cuando se realizan promociones inmobiliarias, los inversores, una vez que se disponen a construir una urbanización de chalés, adosados o una torre de apartamentos, contratan inmediatamente con los potenciales compradores el comienzo del pago de su vivienda a través de determinadas cantidades económicas, por conceptos de señal, entrada inicial, pagos mensuales hasta la finalización de las obras, derramas, etc. Es

decir, que no todo el capital necesario para construir el complejo urbano ha de ser aportado por los promotores inmobiliarios. Una vez finalizadas las obras, se cierran las opciones de compra-venta y, a partir de este momento, desaparecen de la escena o se implican en otra nueva promoción.

Ante esta realidad no debe sorprendernos que cualquier inversor o capitalista, al plantearse llevar a cabo un negocio, apueste por las promociones inmobiliarias en lugar de por los hoteles. También tengo que decir que lo que se conoce como turismo residencial o de segundas residencias turísticas ha constituido un negocio inmobiliario demasiado próspero como para frenarlo o ponerle trabas. Precisan de menores inversiones económicas –los compradores financian parte de las obras– y la recogida de beneficios se produce a corto plazo. Mientras que en los hoteles las inversiones son mayores y los beneficios tardan mucho más en llegar. La elección, en este sentido, no admite dudas. En el cuadro 1 se expone la oferta hotelera y de viviendas secundarias en las localidades de la Costa Blanca, en la que se muestra, con una claridad meridiana, el poco e irrelevante peso que tiene en varios municipios la oferta hotelera que, en algunos casos no llega a ser más que testimonial.

Vemos pues que, salvo la capital alicantina, el resto de municipios presentan, en buena medida, una magra oferta hotelera. La excepción es Benidorm. Sus 140 establecimientos hoteleros y 40.592 habitaciones, representa el 52% del total de los municipios litorales de la provincia de Alicante y el 67,1% en lo que al número de habitaciones hace referencia. El contraste con el resto de municipios del litoral alicantino es total. En Benidorm, desde sus inicios turísticos se apostó por el turismo hotelero. La ocupación media de sus hoteles es muy alta, en los meses de máxima ocupación se sitúa alrededor del 95% y en temporada baja cercana al 80%.

En varias ocasiones he manifestado en foros públicos que el verdadero milagro de Benidorm son sus hoteles. Veamos ahora cuál es la percepción y valoración que sobre la planta hotelera de esta ciudad tienen sus usuarios, los turistas. Para conseguir este objetivo, a los entrevistados se les ha pedido que opinasen por el tamaño de la habitación que estaban

disfrutando en su estancia; el tamaño y el equipamiento del cuarto de baño; la valoración que otorgaban a televisor en lo referente al tamaño, modernidad y canales disponibles; la calidad o comodidad del colchón; la climatización de la habitación; y, finalmente, se les preguntó por aquello que echan de menos y que les gustaría disponer en la habitación.

Cuadro 2. Oferta hotelera y de segundas residencias en la Costa Blanca

Municipio	Total hoteles	Total plazas hoteleras	Total viviendas secundarias	Plazas estimadas en viviendas secundarias
Denia	20	2.046	23.029	92.000
Jávea	9	885	13.245	53.000
Teulada	5	271	7.499	30.000
Calpe	10	3.345	18.385	75.000
Altea	8	1.273	6.555	25.000
Benidorm	140	40.592	32.799	130.000
Finestrat	5	523	2.361	10.000
Villajoyosa	3	624	14.222	55.000
El Campello	6	429	11.827	50.000
Alicante	35	6.633	50.759	100.000
Santa Pola	4	452	26.569	110.000
Guardamar	10	1.691	12.146	50.000
Torre Vieja	12	1.601	80.790	325.000
Pilar de la H.	2	87	13.277	55.000
TOTAL	269	60.452	373.828	1.160.000

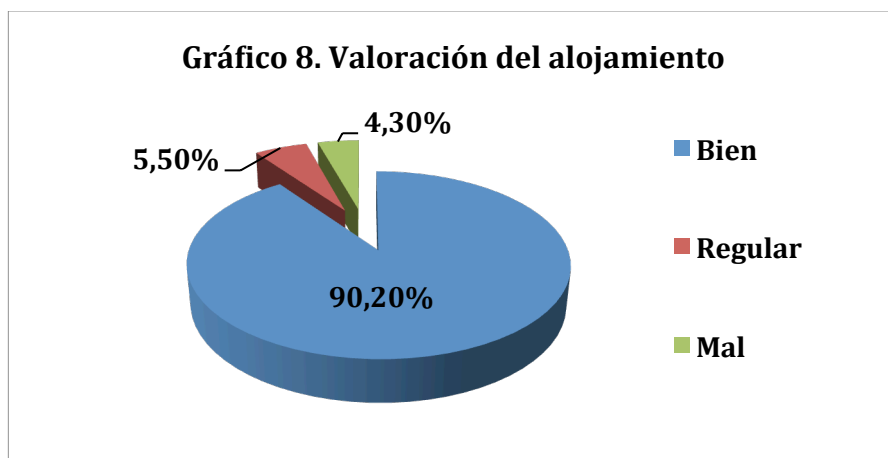
FUENTE: Diputación de Alicante. Elaboración propia

Nadie puede ignorar que es este un punto relevante en el análisis del grado de satisfacción de los turistas con un destino. Como bien es sabido, es innegable que ha de haber una conjunción de toda una serie de factores que, entre todos, influyen de modo determinante en la calidad global de cualquier lugar turístico. En los hoteles puede haber todo tipo de comodidades y sus huéspedes disfrutar de un gran confort, pero si sus clientes al salir del hotel se encuentran con una localidad sucia, insegura, mal iluminada, con un vulgar mobiliario urbano, desoladoramente vacía y

sin ambiente alguno, los turistas, presumiblemente, no repetirán en el destino. Y viceversa. La calidad se percibe, salvo en resorts turísticos en los que los clientes prácticamente viven aislados, a través de multitud de elementos que afectan al turista: calidad urbana, seguridad, ambiente, servicios de todo tipo, infraestructuras, buenas comunicaciones, etc. Es por ello que en este punto analizo la valoración que los turistas expresan sobre el alojamiento turístico de Benidorm, tanto de la oferta reglada como de la ilegal o sumergida.

En el gráfico 8 verificamos que la planta hotelera de Benidorm tiene mucho que ver en su incuestionable éxito turístico. Tan es así que un porcentaje abrumador, el 90,2% opina que el alojamiento es bueno. Tan solo el 5,5% lo considera regular y el 4,3% malo.

En las respuestas de los entrevistados suele haber una coincidencia de pareceres. Con frecuencia se alude que suelen repetir en sus estancias en el mismo hotel, lo que es una señal inequívoca de la satisfacción de los entrevistados sobre la planta hotelera benidormí. “Llevo muchos años viniendo al mismo hotel, es fantástico”, expone un turista; otro entrevistado es contundente al afirmar que “en Benidorm se encuentran los mejores hoteles de Europa”, o “siempre vamos al mismo hotel y no fallamos” nos dice otro.



Elaboración propia

La inmensa mayoría de entrevistados afirma que están satisfechos con los hoteles y con las habitaciones que, en el momento de la entrevista, estaban disfrutando. Unos turistas dan la máxima puntuación, “la habitación... un 10, todo... volvería al hotel..., espectacular. Sobre todo las vistas que tiene el hotel, son alucinantes. Un 10”. Para otro, su calificación la hace también extensiva a las comidas que se ofrecen en el hotel, “estupendo y de comer *échale*”. Un matrimonio afirma sentirse muy a gusto en su hotel, es más, afirman que es lo mejor que han tenido en sus viajes turísticos: “Nos ha gustado mucho, tenemos unas vistas preciosas, porque estamos muy altos ¡Uy! Todo lo que te diga es poco, porque el hotel... de maravilla, es que es el mejor de todos los que he visto”.

En esta misma línea se expresa otro entrevistado que, según él, dice ser muy entendido en viajes, “insuperable, y eso que me he recorrido medio mundo”. Una joven señora francesa también se sitúa en la línea de plena satisfacción con el hotel en la que está alojada: “Me está gustando mucho, la habitación es tal como vi en la página web del hotel, ninguna sorpresa a la llegada, la cama muy cómoda, y el cuarto de baño muy limpio, estoy muy contenta”.

Otra afirmación es de una satisfacción general, “tiene de todo, porque tiene vistas, tiene espacio, tiene buen buffet y buena atención”. Para un matrimonio manchego, la satisfacción también la hacen extensiva a la animación que ofrece el hotel en sus salones: “Estamos con todo incluido, inmejorable y el nivel de animación ni le cuento, la animación nocturna. Hemos estado en varios hoteles y este es el mejor hotel de todos. Creo que se llama Avenida. El que más ambiente por la noche tiene”. Para otro, “el hotel en el que estoy debería tener al menos siete estrellas, porque es mejor que alguno de cuatro, la limpieza, las camas, la comida, todo excelente”.

Un turista expresó su satisfacción con el hotel afirmando: “La comida está bien porque como es buffet puedes elegir de todo. Yo soy de los que digo a los que se quejan ¡pero coño! si en tu casa te van a poner unas judías nada más y te lo comes y aquí tienes la comida con chorizo,

tienes filete, tienes pescado, tienes 15 clases de rebozado, tienes de todo”. En la misma línea responden otros entrevistados: “De los sitios y hoteles que hemos estado en comida yo creo que este hotel es el mejor, ves el comedor y está limpio, muy ordenado y no tienes mucho agobio de comida, ves lo justo pero muy bien puesto, cualquier cosa que comas merece la pena”, o “las comidas muy buenas, sobre todo para gente mayor está fenomenal, porque puedes pedir lo que quieras. Somos muchos y hay algunos que no pueden tomar sal, otros que no pueden tomar azúcares y te atienden perfectamente. La amabilidad es perfectísima”.

Una turista inglesa también muestra su agrado con el restaurante y con la cafetería, al tiempo que felicita a su esposo por haber sabido elegir muy bien el hotel: “Muy positivamente, el restaurante muy bueno, el bar hace unos cócteles buenísimos, la verdad que estoy muy contenta con el hotel elegido por mi marido”.

Un entrevistado hace referencia a las actividades de entretenimiento que el hotel tiene por las noches, no obstante se queja, aunque por motivos ajenos al hotel, afirma: “Bueno pues los salones del hotel sobre todo por la noche hay baile y estas cosas y es tremendo las peleas que hay entre personas mayores que son las que mayormente estamos ocupando el hotel para quitarnos el sitio, no te puedes levantar a bailar porque te quitan el sitio, el que fue a Sevilla perdió su silla”.

Dentro de esta positiva apreciación de los hoteles de Benidorm, también hemos recogido recomendaciones o quejas que nos han expresado los turistas. Hay un sentimiento muy extendido entre los turistas de edad proveya, en valorar negativamente que los cuartos de baño no tengan plato de ducha: “La única pega que veo es eso, porque te haces mayor y para entrar la bañera me da miedo caerme”, afirma una señora, o “si quitaran las bañeras, para nosotros por nuestra edad mejor ducha”. Algo enfadado ante esta pregunta un hombre de edad avanzada, casi un anciano, dijo que “todo son bañeras, bañeras, una persona de 80 años como tengo yo, a ver como levanto la pata”. Para un turista inglés esto es también una incomodidad: “El problema con el baño es que hay

una bañera y tengo que hacer un paso grande y apoyarme en la pared para entrar en la bañera y creo que es peligroso. Sería mejor si no fuera una bañera y pudiera acceder más fácilmente con una cabina de ducha normal”.

En este mismo tema, una pareja dice que “el cuarto de baño... pues... tenemos una habitación con bañera, pero como mi marido tiene problema porque está ‘operao’...” . Finalmente, recojo otra queja en este sentido, con la salvedad de que entiende y justifica que en los cuartos de baño de los hoteles haya bañeras en lugar de platos de ducha: “Si, lo que pasa es que para la tercera edad sería más conveniente tener plato de ducha que de bañera, pero es entendible que luego cuando vienen en el verano niños, se necesita la bañera”.

Para algunos turistas ingleses, su única disconformidad es la falta de canales de deporte en inglés. Una pareja entrevistada se encuentra encantada con su hotel, el único inconveniente es el que acabo de decir: “El hotel muy bien, el tamaño de la habitación nos conviene perfectamente, el aire climatizado funciona muy bien, el colchón muy cómodo, pero a la televisión le faltan canales de deporte en inglés”. Asimismo, otro inglés muestra una alta satisfacción por el hotel en el que se aloja teniendo solamente la objeción de no encontrar en la televisión canales deportivos en inglés: “Muy bien, me está gustando mucho, hemos elegido un hotel con unas vistas increíbles, la habitación es muy espaciosa, la televisión tiene muchos canales pero estaría bien más deporte en Inglés, el cuarto de baño muy cómodo estoy muy satisfecho, ¡además el ascensor es de cristal! No hay nada mejor que bajar al desayuno con estas vistas. No podría haber elegido mejor el hotel”.

Por último, a algunos turistas entrevistados les gustaría que en la habitación tuviesen como mínimo un par de sillas o sillones ya que se ven obligados a sentarse a ver la televisión en la cama, lo que les resulta incómodo. Así responde uno de los entrevistados: “Echo en falta un sillón ‘pa’ sentarte, porque tenemos una silla nada más, un silloncito de estos de la habitación por ejemplo si no te quieres tumbar en la cama, pos para ver la televisión sentada, vamos a ver. Lo único que creemos que necesitaría la

habitación es un sillón para sentarse a ver la televisión porque en la cama no es lo mismo”. Sobre este mismo tema recojo una última respuesta: “Además que si somos dos personas siempre una se tiene que sentar en la cama y es incómodo para la espalda”.

Hay un tema que ha sido muy mal valorado por los turistas. Es el servicio de ascensores. “Hay unos ascensores muy pequeños... ¡coño! Haced unos ascensores más grandes”. Aquí es donde se polarizan las quejas de un buen número de huéspedes de los hoteles de Benidorm.

“Este hotel tiene un inconveniente enorme, porque tiene un ascensor sólo, y tiene muchos pisos, siempre van para abajo y para arriba y está siempre ocupado y si hay una emergencia está un poco complicado, y no es plan a mi edad estar subiendo y bajando escaleras”.

En la misma línea responde otro, “el hotel muy bien, estupendo, el único problema es que como el hotel es muy grande y solo tiene dos ascensores con cuatro plazas muchas veces tienes que esperar mucho”. Igual discurso tienen otros entrevistados que, además, ilustran sus contestaciones con un cálculo aritmético muy claro para entender o que nos hagamos una más clara idea de sus quejas:

“El hotel bien, pero es grande, tiene muchas habitaciones, 483, con lo cual son 900 personas, y cuatro ascensores, bueno tres y medio y en fin tienes que esperar a veces bastante y llega a ser desesperante”.

En esta misma línea argumental, un entrevistado hace referencia a la dificultad que encuentran para poder utilizar los ascensores en las horas punta como suele ser el momento del desayuno:

“Malo, malo el servicio de ascensor. Es que sabes que pasa, que hay mucha gente en horas punta cuando vamos a ir a desayunar, y a veces te tienes que esperar perfectamente 20 minutos para poderlo coger. Entonces bajamos andando los 11 pisos y a nuestra edad no nos hace mucha gracia”.

Finalmente, recojo la opinión de un matrimonio del norte de España para el que el servicio de ascensor es motivo de discusiones entre los clientes del hotel:

“Solo hay 2 ascensores y hay que esperar y hay gente que se pone muy nerviosa porque se pelean por entrar, que estaba yo primero, tú no te subas que yo he llegado antes que tú, esas cosas. Y además, los abuelos son mucho peor que los chiquillos”.

De los precios bajos que ofrecen los hoteles de esta ciudad, otro entrevistado opina que: “Benidorm trabaja con los precios bajos y de esta manera trabaja todos los meses del año, los empresarios han hecho números y les conviene así (...) en Benidorm los empresarios hoteleros no se van de caza ni de pesca, están siempre ahí, al pie del cañón todos los días”.

Y como para poner un contrapunto, hago también referencia a ciertas respuestas que nos dieron los entrevistados en las que expresan algunas quejas. Un entrevistado afirmó que “el alojamiento bien, la comida regu”; otro turista afirmó “la habitación bien pero la comida fatal”; las camas también fueron objeto de crítica de una entrevistada, “son camas pequeñas y si no te das cuenta te caes al suelo”; o “falta comodidad, se ve claramente que hay una decadencia, no hay secador de pelo, las toallas son muy viejas y rascan al secarte, los televisores son viejos y pequeños”. Finalmente, dentro de las percepciones negativas, registramos la queja de otro turista que dice: “Bien en habitación, bien en comida, pero lo que nos quema es que hay que pagar por tener wifi en el hotel”. Los hay que consideran que los hoteles en los que están alojados no merecen las estrellas que tienen, “el hotel muy mal, muy mal, para ser un cuatro estrellas está muy flojito, hemos estado en hoteles de tres estrellas mejores que este de cuatro”, o “muy mal para ser de tres estrellas”.

Dejando a un lado lo que son las opiniones sobre los hoteles, en lo que hace referencia a los apartamentos alquilados –de forma legal o

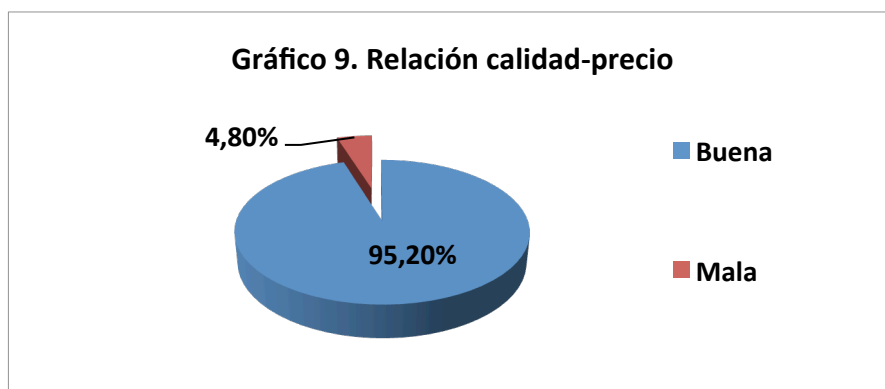
ilegal—, registramos algunas críticas, todas en el mismo sentido, pero que se ven minimizadas por los usuarios debido al bajo precio pagado en su estancia: “Hemos cogido unos apartamentos en plan ‘pequeñicos’ para hacernos la comida y eso, para no gastar mucho... pues, la verdad es un poco cutre y viejo”, comenta una familia.

Quiero dejar claro la diferencia existente entre un apartamento legalizado y la oferta alojativa reglada frente a los apartamentos ilegales; los primeros deben respetar un sinfín de normativas y, contrariamente este tipo de pisos sencillamente no han de cumplir ninguna. Sobre estos alojamientos un entrevistado dice: “Hemos alquilado un apartamento muy barato, lo que pasa es que es muy viejo, pero bueno, es barato”; lo mismo afirma otro turista, “estamos en un apartamento muy cutre, pero es barato”. Por último, hay una opinión más en la que un joven entrevistado llegado a Benidorm junto a un grupo de amigos afirmó: “Estamos en un apartamento barato, pero sin televisor y sin calidad, ha sido un error, el sofá cama está lleno de muelles, estamos siete colegas muy apretados”

Valoración de la relación calidad-precio del alojamiento

Preguntados por su opinión sobre la calidad del alojamiento en cuanto al precio pagado, el porcentaje de respuestas afirmativas es abrumador (gráfico 9). Para la casi totalidad de entrevistados, el 95,2%, el precio pagado por su alojamiento turístico en Benidorm es el adecuado. Los precios son calificados como de asequibles, con una buena relación entre la calidad que se ofrece y el precio que se paga por ello. Para una turista el hotel “es fabuloso, es una ‘cucada’ como lo tienen siempre de bien arreglado”; otro afirma “sí, la calidad ofrecida por lo que hemos pagado está muy bien”; un entrevistado expresa su satisfacción diciendo “sí, sí, claro, la verdad es que hay mucho donde elegir y la verdad es que hay una buena relación calidad-precio”; “buena relación, precios baratos y buena calidad”; o “perfecta, muy bien atendidos y la calidad y el precio muy adecuado”. En este punto, la opinión de unos entrevistados deja

meridianamente clara la percepción que, en muchos casos, se tiene de Benidorm y de las ofertas a las que los hoteleros han de llegar: “Me sale más barato venir aquí que en mi casa, prácticamente en casa me gasto más que viniendo aquí”. Por último, decir que unos extranjeros opinan que “España es muy barata, y Benidorm es muy barato para nosotros”, lo que contrasta con la opinión de una de las entrevistas al decir que “para los pensionistas es muy caro, pero está bien, ponedlo bien claro, que las pensiones están muy bajas”, con lo que estoy plenamente de acuerdo.



Elaboración propia

Valoración de los empleados del sector turístico

A los entrevistados se les preguntó cuál era la opinión que tenían sobre el trato que estaban recibiendo por parte de los empleados del hotel en el que se alojaban, así como en los restaurantes cafeterías y demás empresas vinculadas con el sector turístico. El objetivo de esta pregunta era conocer la percepción que los turistas de Benidorm tienen de las personas que los atienden en su estancia, tanto a nivel profesional como de atención al cliente y sobre el vestuario, higiene y educación.

Como primera providencia, conviene matizar que la valoración que tienen los turistas de los empleados del sector turístico benidormí es muy buena. “Son muy cercanos y muy simpáticos”, afirma uno de los

entrevistados; otro turista responde a esta pregunta diciendo que “están preparados, tienen una buena formación, saben tratar a los clientes, cuando llegan, cuando estás despistado y vas buscando algo, enseguida los tienes encima. Está muy bien el servicio”. Para otro turista la percepción que tiene es que “son muy agradables, es gente muy servicial, están dispuestos a toda hora a atender al cliente, al público; es muy grato el trato que he recibido”. En esta misma línea responde otro entrevistado, “personas muy amables, dispuestas a satisfacer en todo momento mis necesidades. Nada negativo que decir”. Los hay que en sus respuestas hacen especial hincapié sobre determinados empleados, como es el caso de las camareras de pisos: “Si, a las 10 de la mañana ya estaba limpiando la habitación entonces veo importante que estén hechas y no que vayas a la habitación a las 2 de la tarde y te encuentres las camas por hacer”; o, como dice otra señora entrevistada: “El personal es genial. Especialmente, la chica que limpia las habitaciones. Cambia las toallas, la ropa de cama... Son gente muy amable”. De los empleados del restaurante de hotel en el que están hospedados, una pareja afirma que “todos muy amables. Antes de que termines ya está una persona contigo allí en la... en el comedor para quitarte el plato y todo, todo, todo. Yo todo lo que te diga de aquí es bueno”. Varios turistas ingleses valoran positivamente el que en los hoteles encuentren empleados con los que se puedan comunicar en su idioma: “El nivel de Inglés del personal, es suficiente para sus puestos de trabajo”, afirma uno de ellos y otro dice que “muy buena, y hablan inglés que en mi caso se agradece porque no hablo español”.

Si bien, en líneas generales, a través de las respuestas de los turistas entrevistados puedo afirmar que la opinión es favorable, también he de decir que en este punto el discurso no es siempre propicio para los empleados del sector, pero por unas circunstancias que son ajenas a ellos y que los turistas perciben como negativas como más abajo analizo. Hay entrevistados que dicen: “Estupendos, son encantadores, un trato muy bueno”; o “siempre digo que Benidorm tiene una gente muy amable (...) tomes mucho o no tomes mucho, siempre te reciben bien”; otro afirma, “aunque no sean andaluces, son muy simpáticos”; o “fantástico, muy bien,

fabulosos”; o como dice un turista que dice tener setenta y nueve años, aunque aparenta algunos más: “Las chicas son estupendas, no he visto gente mejor, nos dan un beso a los abuelitos, son muy majas, buena atención, respetuosas e implicadas con la atención al cliente”.

Desearía poder decir que las opiniones son todas positivas. No es así. Hay turistas que expresan sus quejas con respecto al trato recibido por los empleados del sector turístico, tanto por sus formas como en las actitudes de cara a los clientes. La primera opinión en este sentido podría decir que es simplemente correcta, “muy educados, quizá un poco fríos, pero muy educados”; en parecidos términos se expresa otro turista, “son fríos. No sonríen, no hablan...”. La opinión de otro turista sobre el personal que le atiende en su visita turística es que “hay de todo. Los hay más simpáticos y los hay más antipáticos. Las chicas suelen ser muy antipáticas, por lo menos con las que me he topado yo en el comedor que es donde las vemos”. Una pareja de turistas madrileños, que afirma llevar viniendo muchos años a Benidorm como turistas, echan de menos otros tiempos en lo que a los empleados hace referencia, “el personal hay de todo, se necesita refinar el personal, antes eran más profesionales que ahora”. Contundente es la respuesta que nos dio otro turista y que no va a favor de la profesionalidad de los empleados del sector: “En general son robots, frases hechas. No se involucran más allá de decirte las virtudes del sitio y, pero...no, si les preguntas algo fuera del ámbito no te saben responder. Se nota que tienen la lección aprendida”.

Finalmente, me resulta particularmente interesante la explicación que nos da una mujer sesentona y que echa una mano a los empleados: “Ay buenísimos todos. Es que yo los trato bien, ¿eh? Como yo trato bien, pues me tratan bien. Ahí está la cosa. Si yo trato bien, ¿por qué me van a tratar mal? Pero si yo soy una borde... esto no me gusta, esto no... pues ¿cómo me van a tratar?”.

En este punto considero que debo hacer mención al preocupante hecho de que, según publica el *Diario Información* de Alicante (16 de agosto y 10 de septiembre de 2016), las limpiadoras de hotel han salido a la calle para exigir mejores condiciones laborales. Su objetivo era el

reclamar soluciones para las amplias e intensas jornadas laborales a las que se ven sometidas, así como de los problemas derivados por la cada vez más frecuente subcontratación por parte de otra empresa que hace que sus salarios se vean sensiblemente reducidos y, en tercer lugar, la dejadez o falta de un adecuado control por parte de las administraciones competentes. Las personas afectadas han creado una asociación en Benidorm que denominan “Las Kellys”.

“Las Kellys han entrado a La Moncloa este jueves con fuerza y se han saltado los protocolos para mostrarle a Mariano Rajoy cómo es el trabajo diario de las camareras de piso en los hoteles. La reunión a la que se comprometió el presidente del Gobierno, tras una petición de una senadora de Nueva Canarias, estaba marcada para 40 minutos “y hemos estado dos horas”, decía entre risas la presidenta la presidenta de la asociación que agrupa a estas limpiadoras, Miriam Barros. “Pero es que una compañera se ha levantado la camiseta y le ha mostrado a Rajoy cómo tenemos que ir fajadas a trabajar”, ha añadido. El balance que obtienen las cinco trabajadoras que se han encontrado con Rajoy ha sido positivo: “Le hemos impactado, ahora no puede decir que no sabe cómo es la situación que vivimos las camareras de piso”.

https://www.eldiario.es/economia/Kellys_0_757674640.html

“La externalización nos está quitando la salud” “No queremos que el encuentro se quede en una foto y un acto electoral más”, dice Muñoz como quien cruza los dedos. A Rajoy le pedirán que medie para que su partido, el PP, permita la aprobación de la ‘Ley Kelly’, que ha bloqueado hasta ahora. “Nos ayudaría mucho si se implicara en la modificación del artículo 42.1 del Estatuto de los Trabajadores”. Con ello, Las Kellys podrían conseguir que la limpieza de los hoteles, al ser una actividad estructural y principal del sector, en la que trabaja el 30% de la plantilla de un hotel —el 95% femenina—, no pueda ser externalizada.

<https://www.20minutos.es/noticia/3304456/0/las-kellys-reunion-rajoy-moncloa-destajo-salud/>

Fotografía 1. Las Kellys recibidas por el Presidente del Gobierno Mariano Rajoy



<https://tribunafeminista.elplural.com/2018/04/las-kellys-a-rajoy-cobramos-230-euros-por-cada-habitacion-nos-estan-matando/>

Frente a los discursos favorables, para otros entrevistados su percepción es completamente diferente. Esto que digo podría inducirnos engañosamente a pensar que los turistas valoran negativamente el trabajo de los empleados en este sector. No es así. Es curioso, sorprendente a decir verdad, la implicación emocional que presentan los turistas con los trabajadores. Es simple, tan simple como el hecho de que muchos entrevistados, al ser mal atendidos, justifican a los trabajadores que los atienden y achacan el mal servicio a las malas –según sus apreciaciones– condiciones laborales. Es un problema que tiene raíces profundas, pero lo cierto es que los turistas piensan, aun cuando su argumentación es más bien rudimentaria, que las condiciones laborales no son las más propicias o adecuadas para que el personal cumpla con sus cometidos debidamente. Tampoco consideran que esta situación se deba al sector turístico, entienden que el mercado laboral, desde hace años se constituye en una más de las muchas complicaciones de la vida moderna.

Esto se pone especialmente de manifiesto con los siguientes comentarios: “Pues el personal si, el mínimo porque con esto de los recortes cada vez tienen menos personal, sin embargo me he dado cuenta de que en recepción no atienden correctamente a las personas y no sé si será porque no hay medios o no lo sé; andan a toda hostia, se ve que están saturados”. Otro afirma que “hay cada vez menos personal para atenderte, incluso el que está no está preparado correctamente”; “mi opinión –contesta otro– es que trabajan mucho y ganan poco”. También hay turistas que expresan observaciones nada favorables de los empleados del sector. Los hay que afirman: “Tienen poca profesionalidad y nada de elegancia de cara al cliente”. “Es mucho mejor el hotel que el personal”. “La verdad es que no veo al personal motivado hacia los turistas, son un poco secos, o un poco desaboríos”.

En caso de necesidad o emergencia, ¿cree que el personal del hotel puede ayudarle?

Ante esta pregunta, los entrevistados respondieron de dos formas distintas. Por un lado se encuentran aquellos que no habían tenido ocasión de comprobar si, ante cualquier problema, el personal del hotel tendría una buena disposición o ánimo de ayudarle y, por otro, los que ya habían podido comprobar personalmente que los empleados del hotel les han apoyado en algún incidente fuera de lo normal sobrevenido en su estancia. Resaltar, asimismo, que los primeros citados, tienen la completa certeza de que si les hiciese falta, el personal del hotel, sin duda alguna, les apoyaría. A este respecto, soy de la opinión –basada de hecho en mis viejos buenos tiempos en los que pasé treinta años trabajando en la conserjería y recepción de varios hoteles– de que en el sector turístico nos podemos encontrar con profesionales largamente curtidos en toda clase de imprevistos, con una amplia experiencia en solventar los problemas que sus clientes puedan tener a lo largo de su estancia.

Así lo confirma un entrevistado procedente de Madrid que nos dice que sí. “Yo creo que esta gente está acostumbrada y preparada para tener que lidiar con situaciones de este tipo diarias, del día a día, y supongo que llegado el caso me podrían ayudar”. A continuación recojo unas respuestas en las que las opiniones de los entrevistados valoran positivamente al personal empleado en los hoteles. Tienen la certeza de ser ayudados en caso de algún tipo de necesidad o de emergencia. “Pues sí, porque mira ayer mi marido no se encontraba bien. Le dio un... un ese, un cólico. Y hasta subió no un médico, dos médicos, subieron a la habitación...” afirma una señora; un matrimonio dice que “la verdad que son... el otro día tuvimos un problema y sí que atendieron rápido”; otro entrevistado nos dice que fue muy bien atendido, “... sí, da la casualidad que tuve un problema. Yo no, mi señora, se cayó en la bañera y me ayudaron a sacarla y llamaron a un taxi y todo para ir al hospital”; parecido ejemplo nos dan otros entrevistados, “sí, sí. Hay una señora hoy que tenía que ir al médico y la llevaron”. “Bien, bien, yo el año *pasao* tuve una experiencia ya te digo y a mí se portaron muy bien. No en este hotel en otro pero bueno entonces sería igual”.

¿Considera que los establecimientos turísticos disponen del suficiente personal para atender debidamente a los clientes?

Pocos entrevistados afirman que hay un número adecuado de personas trabajando. Entre las valoraciones positivas, recojo las siguientes opiniones: “Sí, además el hotel en el que estamos está lleno y en ningún momento tenemos que esperar más rato del necesario para ser atendidos, por lo menos en mi hotel muy bien, y el personal que hay genial, así que de sobra”.

Para otra turista el personal del hotel es suficiente, además de entender que en este trabajo hay horas punta en las que cierto grado de aglomeración es casi inevitable, “ sí, hombre, tenga en cuenta que horas pico y aglomeración de gente hay en todos lados, eso no se puede prever,

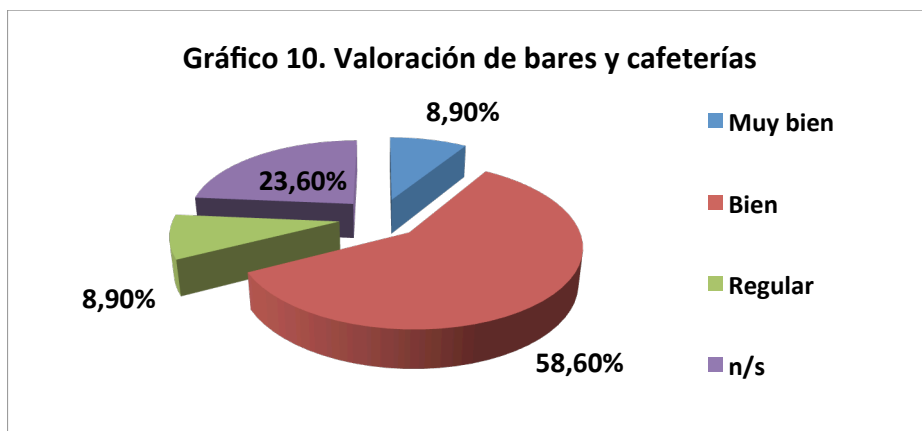
pero dentro de lo normal sí, está bien”.

Las principales quejas recaen sobre el servicio de limpieza de las habitaciones del hotel. Así lo confirma una pareja que dice que “tendrían que tener más chicas, porque el otro día subimos a las tres de la tarde y la habitación estaba sin hacer, entonces tendrían que coger más personal para que cuando subiera el cliente la habitación estuviera lista”. En este mismo tema otra turista, holandesa ella, opina que “hay veces que son las dos y media y la cama está por hacer. Haría falta una chica sí que es verdad, porque al medio día es normal que la habitación esté hecha. Hay veces que tenemos que bajar al salón y esperar a que terminen de limpiar”. Otra entrevistada entiende que la falta de personal es mala para que el trabajo se realice de la mejor forma posible, “creo que siempre hace falta más porque yo veo a la de la limpieza y van con la lengua fuera y no pueden las pobres limpiar como toca”. Las quejas de una turista alemana se limitan tan solo al servicio de camareros en la terraza, “en todos los servicios sí, el personal está bien en todos los sitios, menos en el bar del hotel, podría decir que hay una falta de camareros para atender a toda la terraza”. Finalmente, una turista que confiesa tener más de 80 años nos da una explicación a que el número de empleados vaya a menos: “Pero ¿sabes qué pasa? Que como hay buffet tenemos que servirnos nosotros. Tenemos que hacerlo todo nosotros. Se ahorran muchísimo personal. Entonces, si eso es así, pues a mí no me cuesta ningún trabajo coger mi comida, lo que me apetece y ya está. Y soy tan buena que por donde pasa el carro, ahí dejo lo mío. Yo ayudo todo lo que puedo”.

Valoración de los bares y cafeterías de Benidorm

Esta pregunta ofrece una visión muy clara de uno de los conflictos de muy difícil solución en los que se ve inmerso el sector turístico de Benidorm. Más evidente se mostrará en el punto siguiente cuando analice la valoración de los turistas entrevistados sobre los restaurantes de esta capital turística. El problema, muy serio por cierto, es la política del “todo

incluido” a la que se ven abocados los hoteleros desde hace un tiempo, bien por la propia presión de los clientes como por parte de las grandes empresas intermediarias del turismo. Soy plenamente consciente de que es un tema sobre el que podríamos hacer varias reflexiones y tal vez encontradas.



Elaboración propia

En el gráfico 10 se refleja perfectamente esta situación. El 23,6% de los entrevistados confiesa que en su estancia turística en ningún momento utiliza los servicios que se ofrecen en los bares y en las cafeterías de Benidorm. Todo un problema que nos ha de hacer pensar. Así se desprende de las respuestas que hemos recogido: “No entro en ellos”; “no entramos ya que tenemos todo incluido en el hotel”; “no he ido a ninguno, en el hotel estoy con todo incluido, ¿sabes lo que pasa? Que al venir al hotel con todo incluido, pues yaaaa”; “como tenemos todo incluido en el hotel, desayunamos, comemos, cenamos y nos tomamos el aperitivo allí”; “no solemos utilizarlos ya que el hotel nos ofrece todo”, afirma una pareja y categórico se muestra otro al decir “no los he pisado”. Contundentes afirmaciones. Con estos comentarios, los turistas de esta ciudad ponen encima de la mesa uno de los principales problemas con los que se encuentra el sector hostelero benidormí y que, como apunté más arriba,

se hace mucho más evidente en el uso de los restaurantes de esta capital del turismo español.

Retomando la valoración sobre los bares y cafeterías, el 67,5% de los entrevistados los considera como buenos o muy buenos. Pero tengo que hacer una observación a este dato. Puesto que un 23,6% afirma que no puede responder a esta pregunta debido a que no los utiliza, la valoración entre los usuarios es mucho mayor. Tan solo el 8,9% afirma que es regular, por lo tanto, y contabilizando solamente a los que consumen en bares y cafeterías, el 91,1% se muestra satisfecho: “Muy bien, además abren hasta más tarde por la noche, muy bien”, nos dice un turista; otro opina “muy buenos, sobre todo los bares”; “perfecto”, dice otro; un turista británico muestra su satisfacción diciendo que “por lo mismo que aquí me tomo, en Inglaterra me costaría tres veces más”; o como declara una holandesa “muy bien, estupendos, mucha variedad y el precio es más barato que en Holanda”; “geniales –dice otro–, lo mejor las terrazas”; la opinión de un madrileño es muy buena, “los bares de aquí son fabulosos yo que soy de Madrid, y allí los hay buenos, pues estos de aquí me encantan”; por último, no puedo cerrar estas valoraciones positivas sin hacer mención a la zona conocida como de los vascos, “me encanta la zona de tapeo, allí, donde los vascos”. Es conocido que cada temporada Benidorm se inunda de una marea de jubilados vascos –aquí son unos visitantes tenaces– y que se concentran en unas calles determinadas del casco antiguo.

En cuanto al discurso negativo de los turistas no va más allá de los precios. Las quejas no se vierten sobre la carta de precios de bares y restaurantes de Benidorm. No es así. Las respuestas dejan ver con toda claridad que la capacidad económica de los entrevistados no es muy boyante. Todo lo contrario. Sobre este tema volveré más adelante. Un matrimonio de jubilados afirma “no entramos en muchos porque son un poquito caros para nuestro poder adquisitivo”. Los hay que critican la oferta más especializada con los turistas extranjeros, “hay carteles que están en inglés y no los entendemos, pero bueno, es lo que tiene Benidorm”; o el que dice “mucho bar inglés y todo, todo lleno de guiris”.

Efectivamente es así, pero se ha de entender que en uno de los más destacados centros turísticos del mundo Mediterráneo como es Benidorm, es de lógica que buena parte de los menús y pizarras con los platos del día están redactados en idiomas guiri.

Concluyo con otros comentarios sobre estos establecimientos hosteleros. “Tenían que cuidar un poquito más la limpieza, como entra tanta gente en los bares, a veces muchos están sucios y ya no te digo de cómo están las terrazas, están todas sucias, el suelo está sucio”; un residente en Madrid afirma que “hay falta de limpieza en muchos de ellos, no existe esa rapidez de asistencia de los camareros en atender como pasa en Madrid”; en esta misma línea se expresa uno que afirma que “el servicio de los bares y cafeterías es pésimo, los camareros tardan mucho en atender, provocando la marcha de los clientes”; y para uno más su percepción es que “no existe esa voluntad por parte de la gente que está en la barra de atender”. Otro turista afirma que en los bares y en las cafeterías ve que hay mucha variedad y lo que ofrecen es uniforme y repetitivo, “todos venden lo mismo”; o que “necesitan modernizarse, renovarse, otro estilo, Benidorm necesita modernizarse”. Con todo, no quiero cerrar este punto sin recoger lo que un turista nos dijo y que se adapta perfectamente a la idea que muchos tienen de Benidorm: “Todo está bien, fíjate que si nos “cayese” la primitiva no nos marchábamos de aquí”. Toda una declaración de intenciones a favor de Benidorm.

Valoración de los restaurantes de Benidorm

Como ya se ha avanzado en el punto anterior, en lo que a los restaurantes hace referencia, sucede lo mismo pero con un mayor nivel de desconocimiento o de no recurrir a ellos. En este caso, baste decir que lo más significativo es que un 41,8% de los entrevistados (gráfico 11) afirma que en su estancia en Benidorm, no pisa ningún restaurante de los muchos que existen en esta localidad. Las causas son muy fáciles de identificar. La punzante realidad es que en la mayor parte de los casos los turistas

disfrutan de los servicios denominados como de “todo incluido” o de “pensión completa” en los hoteles en los que están alojados y, por otro, debido a que suelen cocinar en los apartamentos para ahorrar gastos: “Hacemos las comidas en el apartamento que me ha dejado un amigo”; o “no vamos ya que tenemos un apartamento”; o “comemos en el apartamento”. El discurso de los alojados en hoteles es “no los hemos probado, tenemos la comida en el hotel”, según una pareja; otro afirma “no voy, para eso tengo el hotel; “comemos en el hotel, hay que estirar la peseta o el euro”; o “tenemos el ‘todo incluido’ en el hotel así que desayunamos, comemos y cenamos allí”. Cierro con un último comentario en el que se ve con claridad la situación en la que se encuentra el sector hostelero de Benidorm:

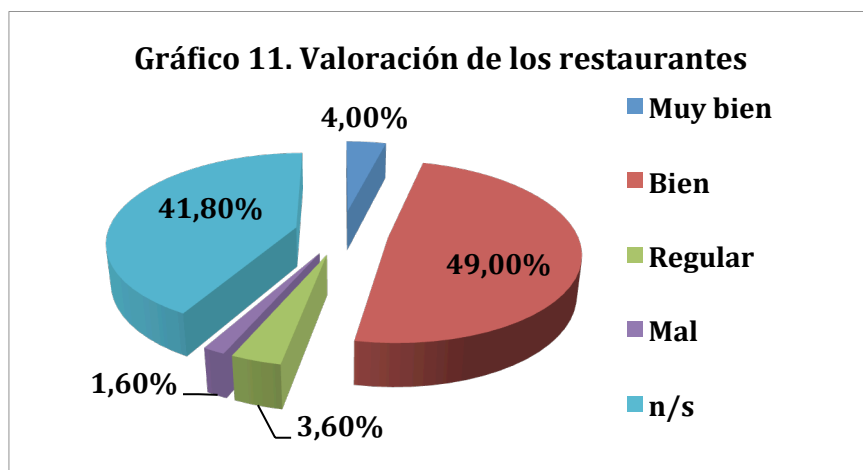
“Mis hijos me dicen, oye papá, ¡haz el favor de ir a comer un día por ahí! Pero es que tengo la comida aquí y no voy a ir por ahí a gastarme el dinero.

Una hipótesis obvia sería que el turista de Benidorm, a juzgar por su discurso, refleja con precisión que se puede adscribir a un modelo de poca alegría económica y que, en su estancia, no deja lugar a dudas de que valora rentabilizar lo pagado por su viaje y evitar en la medida de lo posible cualquier gasto que consideran superfluo. Hace falta, pues, reflexionar sobre las consecuencias que el ‘todo incluido’ está teniendo en el sector hostelero de Benidorm. En los discursos de los turistas entrevistados tenemos la constatación de que este problema se ha intensificado, es más, parece que ha dejado de tener una solución viable y está dando lugar a múltiples especulaciones. Son retos nuevos que exigen soluciones nuevas, tal y como siempre sucede en el complejo mundo del turismo.

El problema que en la hostelería de Benidorm está generando el “todo incluido” fue motivo de que en noviembre de 2015 (*Diario Información*, 05/11/2015) en el Ayuntamiento de esta ciudad se celebró un encuentro entre los distintos agentes sociales y políticos para discutir sobre este tema. Sabemos que la tendencia actual en la oferta hotelera

gira en torno a esta modalidad de “todo incluido”. No se llegó a la conclusión de reconocer que de una manera u otra esta opción tenga un impacto negativo sobre los sectores de la hostelería y el pequeño comercio. Al mismo tiempo, no se debe olvidar que Ayuntamiento no tiene competencia alguna para limitar este tipo de oferta. La realidad es mucho más compleja de lo que a menudo nos gustaría pensar, tanto es así que, finalmente, no hubo consenso entre los implicados, se llegó a tener que entender que hay una necesidad de establecer cauces de reflexión y poner vías de entendimiento. No se llegó a nada.

Dicho esto, un 53% de los entrevistados (gráfico 11) califican a los restaurantes como buenos o muy buenos. Este porcentaje es muy alto, ya que es incontestable que lo más significativo es que hace referencia al 94,8% de sus usuarios. Pocos son los que expresan una opinión desfavorable de los restaurantes: un 3,6% regular y tan solo un 1,6% mal.



Elaboración propia

Los discursos positivos se centran en una buena o muy buena relación calidad-precio: “Bien, barato y valen la pena”, nos dice uno; “puedes comer lo que quieras, hay una gran variedad”, o “buen ambiente y sobre todo precios muy baratos”, afirma un par de entrevistados; “te atienden estupendamente”; o “bien, bastante buenos, tratan muy bien a

los turistas, hay buenos restaurantes, incluso los económicos”, comentan otros; finalmente, y haciendo referencia al servicio, un entrevistado dice “los valoro de manera positiva, ya que a pesar de la cantidad de gente despachan rápidamente y tratan de muy buenas formas a los turistas”.

Hay que subrayar positivamente el hecho de que el discurso negativo es irrelevante. Pocas son las opiniones que no valoran positivamente a los restaurantes. Un entrevistado dice “lo que veo es mucho chiringuito de poca calidad”; para otro “hay mucha repetición, todos venden lo mismo”; así de rotundo se expresa un turista al opinar que “los restaurantes ingleses son basura”; y uno es más generoso en sus explicaciones:

“A ver, te explico, muy bien para los ingleses, para los españoles muy mal porque vamos, que te pongan que... mira, que yo no sé lo que voy a comer porque es que no te lo ponen en castellano ¿eso es normal?”.

Un entrevistado dice que “los restaurantes son muy cutres, todo es lo mismo, el mismo menú, un poco más caro o más barato y todo el mundo va por el menú”; negativo es también el discurso de una señora vasca: “Son todos iguales, parecen fotocopias unos de otros, las mismas mesitas, las mismas cosas”; otro afirma que “los restaurantes tienen las mismas cartas de hace veinte años”, o “no hay buenos restaurantes, todos son de menús a 8 o 10 euros, incluso he visto uno que da menús a 2 euros, a base de pastas, pollo y un postre y casi siempre está lleno”.

¿Qué hace en Benidorm?

En primer lugar, quiero precisar que al estudiar las respuestas dadas a esta pregunta, puedo afirmar que sus opiniones se polarizan en las siguientes actividades o formas de pasar el tiempo: pasear, descansar, tomar el sol, beber cerveza y salir de fiesta. Muchos de los turistas que acuden a Benidorm tan solo buscan sol, juerga y borracheras, pero sobre todo

borracheras *low cost*. Para un turista Benidorm es “tomar el sol y beber cerveza”; o “mis vacaciones en Benidorm consisten en beber cerveza todo el tiempo”; otro entrevistado que aparentemente gasta ya cerca de ochenta años dice riendo que madruga mucho ya que “tengo que aprovechar el tiempo, madrugo y trasnocho y el tiempo lo paso bebiendo cerveza, mucha cerveza”; o “paseíto, cañita y a descansar”; “ando mucho, como mucho, bebo mucho”; o “pasear la cenita y el vinito y hacer lo que se pueda”; para otro entrevistado su afirmación parece ser de resignación, “cerveza, playa y paseo, paseo, playa y cerveza”; o como afirma este otro, “pasear y playa y bares...”; o “pasear y ahora mismo tomar unos vinitos y unos pinchos en la calle famosa”; una pareja de mayores, de edad difícil de precisar, menciona la realidad de este colectivo de turistas que en invierno tienen una gran presencia en Benidorm, “por nuestra edad solamente podemos salir a pasear, *pa acá, pa allá*, andar, pasear, pero poco más, nos duelen las piernas”, o lo que es lo mismo, sus días en Benidorm se suceden con inexorable monotonía pero con sol y buen clima. Los hay que en sus explicaciones nos confían casi por completo la planificación de su jornada en Benidorm: “Lo tenemos programado, nos levantamos, desayunamos, nos vamos de paseo, a andar, luego nos vamos a tomar el aperitivo, después a comer, después a jugar al parchís y después a pasear y jugar a las cartas”.

Es imprescindible tener presente lo que significa la fiesta en una ciudad tan bulliciosa como Benidorm. Aunque en realidad no hay aquí nada de extraordinario. Para muchos turistas Benidorm es el lugar más espléndido que jamás haya visto, un lugar donde hormigean gentes de todo género, desde corpulentas alemanas a ingleses fofos, de diversas e ignotas nacionalidades, donde todo resulta maravilloso y que está estrechamente ligado a la fiesta y a un alegre bullicio. Muchos son los que combinan el paseo con la fiesta y sus discursos van en estas líneas: “Bueno, me gusta caminar sola, y luego por las noches disfrutamos del entretenimiento y nos vamos a bailar”, nos dice una señora; para otro su estancia en esta ciudad es “pasear, pasear y pasear. Por la mañana una playa y por la tarde otra. En el hotel por la noche bajamos al salón que hay

baile, bailamos un poquito y es lo que hacemos”; o con una especie de sentimiento de culpa, “si, básicamente playa y paseo y luego fiesta, para que te voy a engañar”; una señora resume con su comentario lo que es su visita turística a Benidorm, “bajar a la playa, disfrutar del clima, pasear y por las noches nunca nos perdemos los espectáculos del hotel y el baile y que no nos falte nunca Benidorm”.

Fotografía 2. Ocio activo en la playa de Levante



Archivo de Mazón

Podría en verdad argüirse que para un segmento de turistas, una proporción sorprendentemente elevada, el principal eje que mueve el gozo de su estancia en Benidorm no es otro que el de la bebida. Asumen con flema que andar trasegando cerveza es su principal actividad: “Beber y no dormir, hahahaha”, son las vacaciones de un inglés; para un compatriota de este último su actividad diaria es “comprar alcohol, beber mucho, pasarlo bien, buscar chicas y a la aventura”.

Se quiera reconocer o no, el alcohol es un reclamo para algunos segmentos de turistas europeos, tanto jóvenes como menos jóvenes, con pocos recursos económicos y muchas ganas de juego y que, en ocasiones, se constituyen en un modelo turístico incívico que, a menudo, acarrea actos vandálicos y comportamientos insensatos, como sucede en algunas

localidades turísticas del Mediterráneo español. Alcohol barato para consumo masivo.

Es difícil imaginar lo que está sucediendo. Encontramos a grupos de turistas que no carecen de cierto grado de patetismo vocingleros, algunos con una anatomía contundente, disfrazados de trogloditas, de gigantesco penes, de criadas, enfermeras, conejitas de Playboy, con cubatas en la mano y gritando en la vía pública.

Fotografía 3. Gamberrismo permitido en un establecimiento turístico



<http://www.armandobronca.com/wp-content/uploads/benidormDrunkGuiris.jpg>

En este mismo orden de cosas, paseo y fiesta, el disfrute de un español bien entrado en años es “ir de fiesta todos los días, ir a los bailes a tocar a las abuelas”; o, como otro afirma, “beber mucho y salir de fiesta”; otro entrevistado también lo tiene muy claro: “Por el día a la playa y por la noche de fiesta”; un matrimonio que conoce perfectamente este destino y lo que ha de hacer: “Nosotros nos levantamos, a nosotros no nos gusta, o sea, nos levantamos temprano y nos vamos de cañas *toa* la mañana hasta

que el cuerpo aguante y ya de comida al hotel y nada... ya está; después playa y por la noche fiesta”.

Fotografía 4. Ocio soez en plena vía pública



https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2017-06-22/turismo-borracheras-excesos-gamberros-benidorm_1400593/

Registramos también otras respuestas en las que los turistas comentan qué es lo que suelen hacer a lo largo de sus días de estancia en Benidorm. Una entrevistada afirma que pasa el tiempo en “leer mucho, hacer alguna excursión por los alrededores y a la noche unas copitas”; una pareja con niños afirma que “hacemos muchas cosas, mañana visitaremos algún sitio y queremos ir a Terra Mítica por los niños”. Sorprendente es la respuesta de una señora que ocupa un apartamento de alquiler y para la que las vacaciones, en buena medida, no existen: “Lo que yo te he dicho: fregar, barrer, guisar, comer y la playa. Cambiamos sólo de cocina”. Finalmente, es muy llamativo lo que confesó una señora vasca que confiesa tener solamente casi 70 años:

“Me levanto, pongo Radio María, rezo el rosario, voy a la terraza a tomar el sol, desayuno, voy a la calle a tomar el sol en un banco, a

la tarde doy una vuelta, voy a misa, ceno y bailo todo lo que puedo hasta media noche”.

Cómo ocupa el tiempo de ocio

Conocer lo que hacen los turistas en Benidorm ha sido otro de los objetivos de este estudio. Se les preguntó, pues, cómo ocupan su tiempo libre, qué es lo que hacen en sus horas de ocio. En el fondo y sin necesidad de demasiados ejercicios psicoanalíticos, las respuestas que nos dieron los entrevistados se reparten, como era de esperar, en pasear, descansar, ir de compras, beber y poco más. Refrendan así las hipótesis que sobre este punto se tenían de partida.

Responden que su viaje a Benidorm es para gozar del privilegio de pasear. Muchos son personas que caminan con la fatiga de la vejez por la playa y por el paseo marítimo de Benidorm resistiendo la avalancha del tiempo. “Yo aquí vengo a descansar y a pasear”, dice un turista y otro esgrime las mismas razones “básicamente en ir a la playa, ir de compras, tomar algo en la cafetería no mucho más”. Una de las formas más simples de describir la experiencia de ocupar el tiempo la recogemos en las siguientes respuestas: “Pues lo ocupamos en pasear, sobretodo y si el tiempo lo permite tomar el sol, luego a la tarde en las terrazas se está muy bien y ya está. Y ya por las noches con las cenas ya tienes actuación en los hoteles así que se pasa genial” o, como dice una señora, “desayunamos, nos vamos a la playa... lo paso fenomenal, porque aunque el agua está un poquito fría pero yo me echo el agüita así poquito a poco”. Son actividades simples que son aliciente de sobra para los turistas que aquí vienen: “No tengo tiempo libre. Ahora voy a comer, después de comer voy otra vez a la playa, me baño, luego me voy a tomar un vino, me voy a cenar, después me voy a tomar un café con leche y ya por último al hotel a dormir”. Otro entrevistado tiene muy clara la forma en la que pasa el día, “en andar, en hablar, en bailar, en reír y en pasárnoslo bien”. Un grupo de turistas maños pasan el día de la siguiente forma:

“Pasear, playa, luego nos vamos al hotel a tomarnos algo antes de comer unos vinitos, a comer, luego los maridos se van a la habitación a ver la tele y nosotras a la piscina a tomar el sol y nos quedamos dormidas en la hamaca. Luego nos preparamos, otra vueltita, y otra vez a tomar los vinitos antes de cenar y nos vemos con muchos amigos y todo”.

Otra cosa digna de mención es el baile y los espectáculos en los hoteles. Son la quinta esencia del atractivo turístico para muchos de los que viajan a Benidorm: “El baile sí, todos los días tenemos baile en el hotel”, afirma una entrevistada y otra opina lo mismo “ir a la playa, dar paseos y bailar en el hotel”. Registramos una razón que nos da un matrimonio de edad incierta, aunque imagino que deben rondar los ochenta años: “Venimos a que mi señora no cocine, a que no tenga que hacer las camas, que no haga nada... o sea que para ella venir a Benidorm es un descanso enorme o sea que...”.

Estas no son las únicas razones que nos dan los turistas de la forma en la que ocupan el tiempo de ocio. Me refiero al beber. “Beber e ir a la playa” es lo que nos dice un entrevistado; “estar de fiesta, beber e ir a la playa”, dice otro; de forma lacónica uno afirma que “en los bares bebiendo”, o simplemente “beber cerveza”; un escocés afirma que beber es lo que le ocupa el tiempo pero aclarando lo que bebe: “Me gusta beber alcohol”. Unas jóvenes turistas nos hacen la planificación de cómo pasan los días en Benidorm: “Salir de fiesta y bueno por la mañana dormimos, por la tarde nos vamos a la playa y después de fiesta y a beber, y eso es básicamente lo que hacemos todos los días”.

¿Qué oferta de ocio echa de menos en Benidorm?

Pocas cosas aportan los entrevistados en este punto. Para la casi totalidad de ellos “Benidorm está bien, no necesita más”. Una turista que se encontraba disfrutando de las vacaciones con sus hijos de corta edad

afirmó que “no echo en falta nada, es que yo creo que lo tiene todo, tiene para los niños, tiene para los más mayores, restaurantes en los que se come bien”. Uno de los entrevistados opina que el sector de la restauración local tiene carencia de establecimientos de calidad: “Faltan muchas cosas, quizás buenos restaurantes de un alto nivel, alta calidad”. Otra opinión recogida se centra en el exceso de oferta volcada de forma casi exclusiva en los turistas extranjeros, sobre todo ingleses, y echa de menos lo local o nacional:

“Yo creo que está muy completo Benidorm, a mí lo que me parece es que Benidorm es una ciudad en la que todo está muy visto para lo que es el turismo de fuera, para el turismo nacional no, faltan bares españoles, y que vayas por la calle y que no te encuentres carteles en inglés, porque aquí parece que soy yo el intruso y no ellos. Yo no entro en esos bares con aspecto de decadentes whiskerías en lo que todo está en inglés, me apetece un bar español”.

Mayor vigilancia policial es lo que nos dice otro entrevistado: “Quizás un poco más de presencia policial en las horas punta y en los sitios claves, tanto turismo pues se nota que hay mucho lio con el tema carteristas y todo este rollito”. Mientras que un turista inglés desearía encontrar lugares en los que se pueda practicar el cricket, “echamos de menos el cricket. Nos gustaría poder jugarlo”. Finalmente, recojo un imposible que es citado por un buen número de turistas entrevistadas, “pues lo que echo en falta solamente es una cosa, tener 20 años menos, jajajaja”.

¿Qué echa en falta en esta localidad para mejorar sus vacaciones?

En este estudio los turistas de Benidorm fueron preguntados por aquello que, a lo largo de su estancia, echan de menos en la ciudad y que, según su criterio, serviría para mejorar su estancia turística. A través de las

opiniones recabadas, en el imaginario colectivo de los turistas Benidorm está perfectamente equipado y organizado para el turismo. En una realidad que para sus visitantes consigue mantener su competitividad y atractivo. Afirman que es la ciudad del turismo por antonomasia. Un lugar en el que el clima te lleva al Paraíso. La sólida implantación y la larga tradición del turismo en Benidorm llega hasta el punto de que incluso habituales turistas, que suelen repetir aquí un año tras otro sus estancias, consideran que en esta ciudad hay todo lo necesario para disfrutar de unas buenas vacaciones.

Una parte sustancial de entrevistados expresan su opinión indicando que poco o nada echan de menos en Benidorm. “Benidorm tiene todo lo que necesitamos”, es uno de los discursos más repetidos: “No echo en falta nada. ¡Estoy en la gloria! Estoy en la gloria, de verdad. Una lástima que ya mismo me voy, el jueves que viene ya me voy”, así expresa la satisfacción y felicidad que este entrevistado siente por Benidorm. Otro afirma “Bueno, la verdad es que no echo en falta nada, por eso vengo. Me gusta el clima, me gusta el ambiente... definitivamente, por más que pienso no echo nada en falta”. En la misma sintonía se encuentra otra de las parejas entrevistadas, “no echo en falta nada, el año pasado estuvimos aquí y hemos repetido fíjate si estamos contentas y nos gusta Benidorm”.

Lo que más echa en falta nos dice un turista con su rostro arrugado por los años es la juventud perdida: “Que voy a decir, para mejorar que más vamos a mejorar, “pos” que viniésemos con treinta años menos”.

Por otro lado, entiendo perfectamente y no sorprende el hecho de recibir información de algunas manifestaciones en las que los turistas echan de menos un mayor control sobre el comportamiento incívico, de determinados turistas. Las quejas van siempre dirigidas al colectivo de los británicos. Es una perspectiva no muy agradable, que a nadie escapa y que se presenta realmente en esta capital turística. No es infrecuente encontrar oleadas de exaltados, de origen inconfundiblemente inglés, que invaden ruidosamente las calles, descamisados y desmadejados para los que, en líneas generales, su estancia turística no va más allá de tres

aspectos importantes para ellos: consumo de alcohol, uso de drogas y actividad sexual de alto riesgo. Benidorm no es el nirvana del turismo, es más, son muchos los que piensan que se trata de un lugar con una degenerada vida nocturna de placeres sórdidos y baratos. La patria del *bacon and eggs*.

Siempre ha habido turismo de borrachera. No es un invento nuevo. Pero sí son novedosas las proporciones que ha empezado a adquirir este fenómeno en los últimos años, sobre todo en algunos destinos en los que da la sensación de haberse especializado en un subturismo de vomitona, desmadre y caos que resulta incompatible con el bienestar que buscan los turistas. Hay grupos de turistas ingleses que acuden aquí para escapar, aunque solamente sea por unos pocos días, de sus ciudades húmedas, industriales y mugrientas, tratando de disfrutar de la absoluta despreocupación que permite el turismo. Qué poco tienen que ver estos turistas con aquella imagen que se tenía, en determinados foros, de que los británicos son gente exquisita imbuida en una celosa rigidez puritana. Los que ahora vienen son puritanos, pero no en todo. Por el contrario, para algunos de ellos los sucios meridionales, pertenecemos a una raza que solo puede aportar pintoresquismo.

Efectivamente, hace buen tiempo que se recogen quejas de la conducta de esta turba funesta e indisciplinada de turistas ingleses. Un entrevistado afirma que le gustaría que se tenga más autoridad y controlar a estos turistas: “Que no haya tanta permisibilidad para los extranjeros que se toman las playas por la noche y ya es demasiado grito... Y seguro que en sus países hay unas normas que las hay que cumplir. Y no la libertad y es culpa de los políticos”.

Otro entrevistado afirma con contundencia que se tiene que atajar semejante dislate por el bien de Benidorm y de su turismo ya que el lamentable espectáculo ofrecido por algunos turistas descerebrados provoca un daño enorme a la imagen de la ciudad:

“Vergüenza ajena de verles ahí desnudándose en la playa, haciendo el idiota, además, no son veinteañeros que siempre se dice que es la gente joven, pues no, de cuarenta para arriba peinando muchas

canas. Borrachos y ayer mismo se llevaron inconscientes, se los llevaban arrastras. Si es que es algo que, es que aquí se les permite todo, aquí hay demasiada libertad y a lo mejor lo intentas tu y a ti no te dejan”.

Concluyo este punto con una reivindicación que ya ha surgido más arriba y que, de nuevo, los entrevistados la ponen encima del tapete. Consideran que en las playas de Benidorm hay una evidente falta de aseos públicos. No voy hacer más hincapié sobre esto, simplemente transcribo la opinión de uno de los turistas entrevistados: “En la ciudad es que hay yo creo que pocos servicios y hablando de servicios aseos, pues hay muy pocos para la cantidad de personas mayores, claro que ha ocurrido que antes había algunas zonas que podrías entrar sin necesidad de consumir, pero ahora ya no se han dado cuenta que eso también es un negocio y ahora ya te cobran, si no eres cliente pagas, entonces bueno faltan. Lo que ocurre es que en Madrid tenemos El Corte Inglés y bien El Corte Inglés es gratuito y no hay problema”.

Además del clima, el sol y el mar, ¿qué es para usted lo mejor o lo que más le gusta de Benidorm?

De una forma casi unánime, los turistas entrevistados consideran que independientemente del clima, del sol y del mar, lo que más les gusta del Benidorm turístico es su ambiente urbano. De nuevo surge con fuerza este tema. Se puede afirmar que buena parte de la grandeza de Benidorm se encuentra en su ambiente urbano. Sin duda alguna es uno de sus principales atractivos para los turistas. Es una realidad que en esta capital turística las calles bullen de peatones, las aceras están llenas de tiendas, bares y cafeterías. Todo ello se entremezcla y combina en un torbellino de vida y movimiento. En buena parte esto forma parte del atractivo de Benidorm. Este Benidorm que hierve de gente y actividad está muy alejado de los destinos turísticos que fuera del periodo estival se caracterizan por

ofrecer una imagen de desolación y por encontrar las calles desiertas y los locales cerrados que no son más que una perfecta representación de la tristeza. Aquí en las calles se mueve un desorden de multitudes que son una de las principales peculiaridades de Benidorm como capital turística, en la que se respira un ambiente semejante a un batido étnico.

Resulta indicativo que hay turistas que comparan a Benidorm con otros, para ellos, aburridos destinos turísticos con calles desoladas y vacías envueltas en un silencio casi sepulcral, tan lejos de la muchedumbre que colma las calles de Benidorm en las que reina la aglomeración, el ruido y mucha gente:

“Pues yo creo es el ambiente, el tiempo... yo no sé, pero lo tiene todo. Mira por ejemplo el año pasado nos fuimos a Roquetas de Mar, el hotel pues a lo mejor era tan bueno como el de aquí, la verdad. Era de cuatro estrellas y fenomenal, sin embargo el pueblo era aburridísimo. Es que salías a dar una vuelta y decías pero donde voy, y aquí es el problema que no te aburres nunca”.

En esta misma línea responden otros entrevistados. Recojo lo declarado por unos turistas procedentes del País Vasco y buenos conocedores de Benidorm por repetir aquí sus vacaciones año tras año y que confiesen ser amantes del hervidero urbano que caracteriza a esta capital:

“El ambiente que hay, que está todo abierto todo el año. Esto en otras playas no lo encuentras. En invierno, en otros sitios está todo muy solitario, aquí está todo abierto, tienes de todo”.

“Lo que más me gusta es eso el ambiente la vida, hemos estado en otros sitios hemos estado en Huelva en donde a las 6 o 5 de la tarde ya no había nadie, muerto todo, es que nos perdimos y no podíamos preguntar porque no había nadie”.

Además del ambiente urbano, registramos otras causas que hacen de Benidorm un lugar especial para sus turistas. Entre el importante

colectivo de turistas maños y vascos, siempre fieles y muy numerosos en esta localidad, una de las cosas que más les gusta es realmente llamativa. Valoran muy positivamente que en sus días de estancia turística en Benidorm disfrutan de la compañía de amigos y conocidos que, en sus lugares de origen normalmente ni se ven ni saben nada unos de otros. “Te encuentras con gente que hace muchos años que no los has visto y aquí en Benidorm te los encuentras siempre. Es cierto, es cierto”, afirma un entrevistado; en este mismo sentido otro nos dice que “es tanta la gente del norte los que estamos aquí, nos vemos con todos”; o “es muy acogedora Benidorm. Sí, es muy acogedor y te encuentras aquí a todo el mundo”. Una última referencia a esta motivación la recojo de un vasco que se refirió a una de la más emblemática calle en pleno corazón de la ciudad, el Paseo de la Carretera, popularmente conocida como la “calle del coño”, ya que cuando se encuentran por ella los vascos se dicen unos a otros “¡Coño! ¿Qué haces tú por aquí?”; “nos hemos visto ahí, que no sabíamos ni que ellos venían ni nosotros veníamos, y hemos coincidido aquí, precisamente en la calle del ¡coño!”, nos dice otro vasco entrevistado.

Otros hacen referencia a una cosa que es muy sutil y valorada cuando se hace turismo: el anonimato, la promesa de la libertad. Se sienten atraídos por esta ciudad de excesos múltiples en la que saborean la libertad y que, en determinados lugares, el surrealismo es la norma. Hombres y mujeres de todas las edades, vestidos de mil maneras. Ver turistas con atuendos imposibles es algo habitual. Gente extravagantemente vestida, carcamales con cierto aspecto juvenil a pesar de tener cerca de noventa años, vestidos con camisas estampadas y colores indiscretos, cuerpos desparramados de hombres y mujeres, , damas de una edad venerable que se maquillan como el sarcófago de una momia faraónica, el atractivo de este lugar abierto y generoso que gira a más revoluciones que ningún otro destino turístico; que se mueve a un ritmo distinto. Así lo expresa una turista inglesa para quien el anonimato que le permite tener el turismo es una de las causas valoradas:

“Pues la indiferencia de la gente, me encanta. Quiero decir, que pasas desapercibida, todo el mundo hace lo que quiere, me parece muy bonito la libertad, que no se metan en la vida de los demás, que tú puedas hacer lo que quieras cuando quieras sin tener que dar explicaciones, eso me gusta mucho”.

“A mí lo que más me gusta es la libertad, aquí me siento completamente libre y que, a pesar de la cantidad de gente que hay, Benidorm es una ciudad muy tranquila, para mí es un paraíso”

Parecidas motivaciones son las comentadas por otra turista, en este caso francesa: “Además, del sol y playa, la tranquilidad de esta ciudad, donde cada uno vive a su ritmo, algunos por el día, otros por la noche, y hay un total respeto entre la gente”.

Del mismo modo, no es fácil dejar de lado el aura emocional que envuelve a Benidorm. Es imposible describir las sensaciones que provoca el cosmopolitismo que aquí hay. El ambiente cosmopolita es otro de los aspectos que se valoran de Benidorm:

“Pues la verdad es que la diversidad de, de razas, de gente, de idiomas y el intercambio cultural que supone. Que es muy interracial”.

“El contraste de gente, el tipo de gente que hay. Todo el mundo es diferente aquí. Es algo distinto a lo mío”.

“Benidorm es una caja de sorpresas, aquí hemos conocido mucha gente nueva, hemos hecho amistades en el hotel y solemos cogernos las vacaciones iguales para coincidir, son cosas que nunca me esperaba que pasaran”.

“Que siempre hay mucha alegría en Benidorm, hago muchas amistades aquí con gente del resto de España, conozco gente de

todas las provincias y de todas las ciudades, es fácil hacer amigos aquí”.

Razonar sobre evidencias es perder el tiempo, pero tengo que decir que buena parte de turistas cuentan con un denominador común a la hora de valorar lo que más les gusta de Benidorm: la fiesta, la alegría y el alcohol:

“Están preparados y es una cosa que me ha gustado mucho, como lo tienen montado para que cada día haya fiesta aquí de cada parte, tanto si eres de Granada como de Alemania. Muy multicultural”.

“Pues lo que más me gusta, no sé, la alegría de la ciudad, los horarios de los comercios, que no es algo estricto, puedes salir a cualquier hora y disfrutar de los comercios en general”.

“Lo mejor de Benidorm... te diría todo. Me gusta la gente, me gusta el ambiente, me gusta la playa, la cantidad de horas de sol, me gusta la música que se escucha y hay mucha alegría. Es un pueblo muy bonito”.

“Lo que más me gusta son los bares”.

“El safari humano ¿sabes? Lo paso bomba, me distrae mucho ver tipos, ver tipos, la variedad de gente y de estéticas. Me siento en una terraza, me tomo unas cervezas y a ver el espectáculo de ver pasar a todo tipo de gente. Es una pasada y me encanta”.

Otra realidad de Benidorm la encontramos en el precio asequible del viaje turístico. Hay discursos en los que algún entendido afirmará que el peor turista es el que se queda en casa. Puede ser así, no siempre, claro. Pero la realidad de esta ciudad es que importantes segmentos de los turistas que llegan no son clientes adinerados y con una alta capacidad de gasto. Muchos entrevistados destacan que el principal motivo por el que

vienen a Benidorm es, sin duda alguna, el precio. Es sabido que entre las claves del éxito de Benidorm se encuentran las tarifas ajustadas a costa de los márgenes de beneficio empresarial. Los turistas saben que aquí, por un precio competitivo, pueden adquirir y disfrutar de un trozo de paraíso. Sea como fuere Benidorm es un lugar de vacaciones próximo y asequible. Es un destino turístico barato e idóneo para las clases populares y jubilados que disfrutan de viajes subvencionados. Desde luego no es el tipo de sitio donde cualquier día se muda aquí la reina de Inglaterra con el sombrero puesto y el bolso colgándole del brazo, o te encuentras con el duque de Kent, ni con ilustres de rancio abolengo, como tampoco la bebida más servida es una mágnun de Dom Perignon del 95 ni los aperitivos más corrientes son las ostras escalfadas rellenas de caviar o el *vitello tonnato* con crema de trufas. De entre todas las opiniones que sobre el precio económico se ha recogido, solamente hago cita a una de ellas: “pues que es barato, para qué te voy a engañar”.

La tranquilidad que transmite la seguridad que se respira en Benidorm es otro de sus atractivos turísticos. Así lo expresó una ciudadana inglesa al decirnos que “nos gusta mucho la tranquilidad y la seguridad que tenemos, nos permite relajarnos y poder disfrutar plenamente de unas buenas vacaciones al sol”. En este mismo discurso se sitúa otra turista, en este caso alemana: “Su seguridad, nos sentimos muy tranquilos cuando caminamos por la calle, y eso es muy agradable es un lugar tan turístico como este”.

Acabo este punto con lo dicho por una turista –que confiesa haber cumplido ya hace tiempo los ochenta años– para la que disfrutar de las vacaciones, alojada en un hotel, es un lujo. Son días de gozar de una buena vida, de una liberación de las obligaciones cotidianas que la hacen sentirse feliz ya que sabe perfectamente que durante unos días, aunque sean unos pocos, va a poder dedicarse en cuerpo y alma a no hacer nada:

“Lo que más me gusta es que no tener que hacer la comida, porque yo he trabajado mucho, mucho, mucho. He criado a mis hijos, cuatro hijos. Mis padres que han estado conmigo y mis suegros. Eso lo he hecho yo en casa. Así que para mí sola, como cualquier

cosa y ya está. Los hoteles, bendito sea Dios, los hoteles que me lo dan todo hecho”.

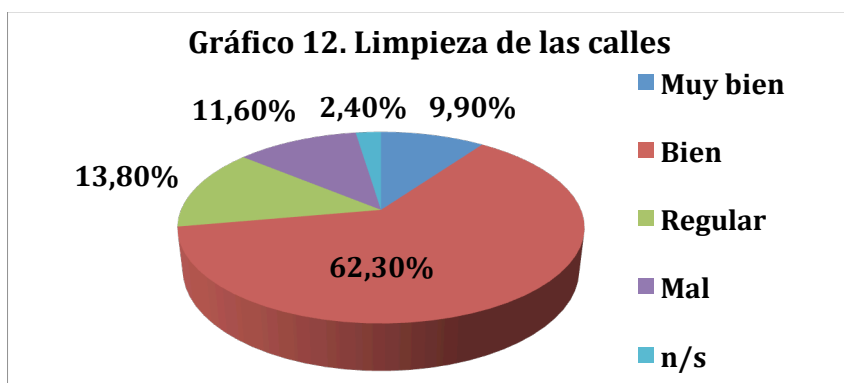
La limpieza de las calles

Analizo a continuación algunos aspectos de las ciudades, turísticas o no, que influyen de forma determinante en la imagen que de ellas se tenga, tanto por los propios residentes como de sus visitantes. Por el momento me voy a limitar a estudiar la valoración que los turistas entrevistados tienen sobre la limpieza, la recogida de basuras y el alumbrado público de esta capital turística. Para ser más preciso, será más adelante cuando me referiré a otros aspectos que, de forma directa, afectan a la imagen de esta ciudad como es el caso de los ruidos, la seguridad ciudadana o las drogas por citar unos pocos. Todo ello contribuye, como es lógico, una mayor significación a la imagen turística que de Benidorm tengan sus turistas.

En cuanto a la limpieza de las vías públicas de Benidorm (gráfico 12), un 72,2% de los entrevistados expresa su opinión calificándola como bien o muy bien. Para un 13,8% su apreciación es de regular. Finalmente, hay un 11,6% de los entrevistados para los que la limpieza de las calles es percibida como mala.

En el análisis de las respuestas recogidas, me llama poderosamente la atención la opinión tan dispar que existe entre los turistas entrevistados. Hay afirmaciones categóricas que sostienen que la limpieza es “impecable”, o “muy mal, muy mal, muy mal”. Todos y ninguno tienen la verdad, pero veamos cuáles son los discursos recogidos en este estudio. Primero haré referencia a las estimaciones favorables, seguidas de las que también son positivas pero que muestran algún tipo de reparo y finalizaré con lo negativo. “Veo muy bien a Benidorm, la ciudad está limpia, bien cuidada”, juzga un turista; “no me ha llamado la atención, por lo que juzgo que la limpieza es buena”, afirma otro; “para la cantidad de público que hay por las calles veo que está demasiado limpia”; o “está muy limpio, es

más ayer comentábamos que no había ni pipas por el suelo, todo está muy limpio”, opinan otros entrevistados; un par de turistas afirman que “es excelente, todo el rato están limpiando”, o “realmente es una ciudad limpia, muy limpia”; una británica se sorprende de la limpieza que ve en las calles de Benidorm y cómo lo hacen, “está muy bien, limpian las calles cada noche, Ayer nosotros vimos a gente limpiando con mangueras grandes. Nunca se ve eso en Inglaterra”. Finalmente, una turista opina que Benidorm es una ciudad muy limpia, para confirmar su aserto pone un ejemplo que creo claramente descriptivo y muy acertado: “Fijaros lo limpio que está esta ciudad que va gente descalza y no se cortan los pies”.



Elaboración propia

El grupo al que la limpieza les parece bien, aunque ponen algún tipo de reparo, expresan sus opiniones y reivindicaciones con los siguientes asertos: “Depende de las calles, en el centro están muy limpias, pero hay otras muy mal”; en esta misma línea registramos varias opiniones en las que distinguen la zona céntrica o turística de Benidorm con lo que sucede en zonas periféricas, “bueno, según el tipo de calles, en el centro están bastante limpias pero por la parte oeste hay mucha suciedad”; o “siempre se puede mejorar, pero con tanta gente como viene aquí es normal que no esté del todo limpia”; “sí, creo que sí, veo todo muy aceptable para la cantidad de público que hay, pero creo que la cuidan, veo que Benidorm está bastante cuidado”; por último, cierro este punto

con el siguiente comentario, “pues donde más se visita y donde más turismo hay pues bien; pero luego hay cosas que llaman la atención, no por la falta de limpieza, por el mal estado de las aceras”.

Sin embargo, resulta llamativo comprobar que, a pesar de que casi las tres cuartas partes de los entrevistados valoran bien o muy bien el estado de limpieza de las vías públicas de Benidorm, algunas de las opiniones que han vertido los entrevistados son muy severas.

“Hay sitios sucios –opina una señora–, además huelen y hay sitios en los que la gente hace pis en la calle y alguna cosa más, es una vergüenza”.

“Ahí, ahí sí que tengo críticas. Depende del barrio. Ahí sí que debéis meter mano, vete a la calle Fuster Zaragoza y ahí encuentras mierda por todas partes”.

“No se puede ir por el barrio de los ingleses, se hacen pis por allí y hasta que no llueve no se puede pasar ya que huele muy mal y no riegan; o los fines de semana, que es cuando vienen, no voy a decir la palabra...” guiris” [habla en voz baja, como temiendo que la oigan], sino los inglesitos que vienen el viernes y nos lo dejan todo perdido, desde ropa interior a toda las demás cosas y las pizzas que se comen, las cosas en salsa que se comen, lo dejan todo perdido, y el fin de semana parece que no hay recogida de esas porquerías”.

Hay también comparaciones con sus lugares de procedencia: “Fatal, la calle donde tenemos el apartamento está muy sucia, con lo que pagamos de contribución... en Madrid no pasa esto”; o como dice una asturiana, “en limpieza Benidorm no tiene punto de comparación con Oviedo, allí sí que está limpio”.

Una entrevistada comentó que la zona de Poniente está muy sucia, “no pasan los barrenderos, los contenedores están llenos semanas y semanas y me dijeron los empleados que tienen que llamar para que vengan a vaciarlos”. Para otra turista la limpieza es “muy mala” y opina

que “las calles están muy sucias”. Igualmente, otro entrevistado tiene el convencimiento de que hay que tener la ciudad “impecablemente limpia y no es así”, de la misma forma que para mejorar la imagen de esta ciudad es preciso “soterrar los contenedores”.

Junto con críticas a la limpieza, los hay que aprovechan para denunciar otros aspectos del estado del viario urbano, como es el caso del mantenimiento que se hace de las aceras y de otros elementos de la vía pública: “Hay mucha gente mayor que viene aquí y las baldosas están levantadas y es muy fácil tropezar”; mira –afirma otro entrevistado– “en la limpieza doy un aprobado muy justo, pero en el mantenimiento de las aceras un cero”; o, “lo de las losetas de las calles es horrible”. Otros discursos también son muy negativos sobre la limpieza y el calamitoso, según ellos, estado de las aceras:

“Vemos las calles muy viejas, con el turismo que hay deberían de invertir más el dinero en servicio público, es su imagen, y con todas las calles llenas de grafitis..., sinceramente, creo que es horrorosa la limpieza de las calles, todo sucio, baldosas levantadas...”.

“Hay bastantes baldosas huecas y cuando hay agua, te salta hasta el calzoncillo”.

“Lo de las aceras del Paseo Marítimo es una puta vergüenza, las playas muy bien, todo regularmente limpio menos los urinarios y no tienen cojones para arreglar las aceras, yo un día me caí y mira... ves”, afirma uno y, para otro, “este paseo es horrible, su estado es horroroso, voy a hacer unas fotos para que la gente vea el mal estado de las aceras, llenas de mierda, lo que te diga, horroroso”.

Por último, recojo algunas quejas que se han producido sobre la falta de aseos públicos: “Limpio sí, pero los saneamientos dejan mucho que desear, deberían colocar más servicios públicos en el paseo y en la playa; hay limpieza, pero faltan más baños públicos”; la falta de aseos en la vía pública justifica, para un grupo de turistas, que se produzcan actos

incívicos “hace un rato me ha dado asco ver a dos señores mayores en la orilla de la playa meando ¿qué van a hacer? Si no hay aseos”.

Concluyo este punto con lo que afirmaron otros turistas que, en buena medida, entienden lo que sucede con la limpieza de las ciudades. “Las calles no están sucias, son los que van por la calle los que ensucian, hay gente que echa las cosas a la vía pública y eso está muy mal”; “pasa que la gente no las cuida, porque limpiar limpian, limpiar limpian mucho lo que pasa es que la gente no cuida”. Otro entrevistado también se expresa con el mismo discurso pero, además, señalando a culpables de esta situación:

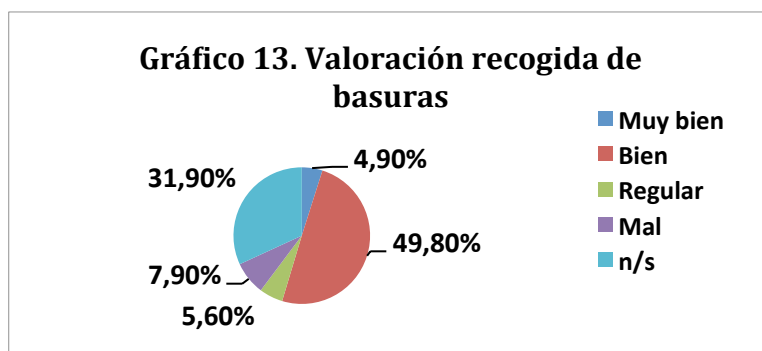
“Somos unos cochinos los que venimos porque no hay más que porquería y porquería. Ven que están limpiando y ellos siguen tirando cosas y los extranjeros, bueno los ingleses, son los más marranos, muy marranos”.

La recogida de basuras

A priori se podría aventurar que la opinión que los turistas tienen de la recogida de basuras no es del todo favorable. Solamente poco más de la mitad responden que consideran que este servicio es bueno o muy bueno, concretamente un 54,7% (gráfico 13). Pero esto no es lo significativo, puesto que un 31,9% afirma no haberse fijado cómo se encuentra Benidorm en este tema y, a juzgar por sus comentarios, consideran que este servicio es bueno, tal y como a continuación voy a comentar. Finalmente, un 5,6% valoran tan solo de regular la recogida de basuras y para un 7,9% está mal.

Decía que hay un alto porcentaje de entrevistados, 31,9%, que en esta pregunta han respondido que no saben. Sin embargo hacen comentarios de este tipo: “Pues no nos hemos fijado, así que debe estar bien, de lo contrario nos habríamos fijado”, nos responde con lógica un turista; otro afirma que no sabe pero apostilla “es que no nos hemos fijado, tampoco hemos visto nada, me entiendes”; otro dice que “aquí ni

entro ni salto, no sé nada, pero la verdad, ahora que lo dices no veo basura por ningún sitio”. Cierro estos comentarios con la opinión de otro turista que afirma “yo no sé, en eso no me fijo, pero vamos que se puede ver que no huele ni nada ni hay peste ni nada”. Se puede llegar a la conclusión de que la valoración positiva es bastante superior a lo que se indica en el gráfico 13, ya que muchos de los que contestaron que no saben, lo hacen debido a que no se han fijado, pero que si este servicio fuera malo, les habría llamado la atención, cosa que no ha sido así.



Elaboración propia

En cuanto a lo positivo, recojo las siguientes opiniones de los turistas de Benidorm. Un entrevistado nos dice sobre la limpieza, “veo limpieza, limpieza por todos lados”; otro que es propietario de un apartamento y que con frecuencia visita Benidorm opina, “la limpieza muy bien, por las noches limpian todo, y también con mangueras, y por la mañana siguen limpiando con el cubo y la escobita”; una turista inglesa expresó su sorpresa por la limpieza que vio en esta localidad, “Benidorm es muy limpio, todos los días limpian, en cambio en Inglaterra se recoge cada dos semanas”; en esta misma línea se encuentra otra inglesa que, además, tiene la opinión de que España es un país sucio, “no he visto basura por ningún sitio, lo que me extraña ya que cuando vengo a España veo basura por todos lados, pero en Benidorm todo está limpio”. Un entrevistado dice que “no es una ciudad sucia, no sé realmente como estará por otras zonas, pero por donde me desenvuelvo está limpia, muy

limpia”; y otro afirma que la limpieza “funciona muy bien, deben recogerlo todo por la noche ya que por la mañana, cuando salgo a la calle, todo está limpio”; o como opina otro “la recogida de basuras está muy bien organizada”; finalmente, recojo el comentario que hizo un madrileño comparando este tema con lo que sucede en Madrid, “fenomenal, muy bien, mejor no, mucho mejor que en Madrid”.

También registramos opiniones que afirman que la recogida de basuras en Benidorm deja mucho que desear. Realmente es un porcentaje pequeño, puesto que los que perciben que este servicio es malo o regular, representan el 13,5%. No obstante, hay que señalar algunas de las cosas que han comentado. En primer lugar, quiero recoger unos pocos comentarios en los que las quejas se refieren al ruido que se hace al recogerla, “mucho ruido cuando la recogen”; o “la recogida es muy ruidosa”, afirma otro entrevistado. Un turista hace una reflexión, “creo que en la avenida del Mediterráneo deberían evitar los ‘cubetos’ y hacer fosos de basura ya que en verano hay malos olores”. Una señora vasca nos dijo, con gran dolor de corazón por el amor que decía sentir por Benidorm:

“Es una pena que tengan así estas papeleras y las calles, es una pena que una ciudad como Benidorm, tan bonita y con tanta gente, con tanto turista y con tanto extranjero esté en este estado de abandono”.

Finalmente, como en otros casos viene sucediendo los hay que puntúan y el entrevistado califica mal al reciclado:

“Hay que poner un cero a Benidorm por el tema de reciclaje, no se recicla nada, con la cantidad de desechos de plástico, de cartones... han de solucionarlo”.

Destacar que lo mismo que sucedió con la limpieza de las calles, hay turistas que han dicho que se limpia y bien, pero que la ciudadanía, la gente en general, no respeta lo que se hace y no ayudan a que se mantenga la ciudad limpia. Todo lo contrario. Un turista opina, “lo que pasa es que somos un poco ‘guarretes’, el problema es la gente, aunque

en el Paseo Marítimo pusieran cincuenta y siete papeleras más, en el suelo encontraríamos basura”; “es la persona”, nos dice otro. Cierro este punto con la opinión que nos dio un turista de forma bastante enojada:

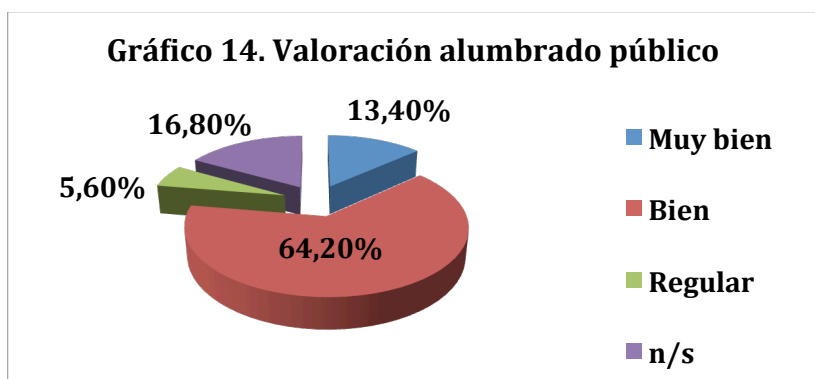
“Pues mira, la gente, hay gente de todo, y hay muy poco civismo, a los barrenderos yo los he visto limpiar y, en seguida, ir manchando la gente”.

El alumbrado público

Más de las tres cuartas partes de los turistas que han sido entrevistados, el 77,6%, consideran que el alumbrado público de Benidorm es bueno o muy bueno (gráfico 14). Tan solo un 5,6% afirma que podría mejorar, calificándolo de regular. Ningún entrevistado ha expresado un juicio negativo. Pero sí hay un grupo que alcanza al 16,8% de los entrevistados que nada saben de la situación del alumbrado público de esta ciudad. Cabría preguntarse por este desconocimiento. La causa, como recojo en sus contestaciones a esta pregunta se debe a que, realmente, no lo saben. Son personas que se retiran a buena hora a sus hoteles o a sus apartamentos y no conocen a Benidorm de noche. Un matrimonio de edad provecita afirma que “no salimos de noche, así que no podemos opinar”; con la misma respuesta recogemos similares comentarios: “No suelo salir de noche, salgo poco de noche”; otros nos dicen que “no salimos por la noche, por la noche dormimos”. Así pues, con este discurso se manifiestan aquellos que afirman no poder responder a esta pregunta por falta de conocimiento.

En cuanto a los argumentos positivos hacia el alumbrado público con los que nos han contestado los turistas entrevistados, hay todo un elenco de respuestas que expresan que el alumbrado realza la belleza y la imagen positiva de Benidorm. Así lo perciben unos turistas al decir “yo creo que es lo más bonito de Benidorm, es bonito por el alumbrado, paseamos por aquí y es maravilloso”; “el Paseo Marítimo por la noche es espectacular”; para otros dos entrevistados “no hay nada mejor que el paseo por la noche, Benidorm queda precioso”; o “me merece una opinión

muy buena sobre todo la del paseo que de noche es precioso”. Otro afirma que “buenísimo, desde el hotel se ve todo iluminado”; para otro es de “muchacha, mucha luz, mucha fiesta, muy bien, el alumbrado perfecto”; otra muy buena valoración del alumbrado público nos la dice otro turista al afirmar “bien, muy bien, sobre todo el paseo de la playa y también el casco antiguo por la noche está muy bonito”. Los hay que su discurso sobre el alumbrado lo enlazan con la seguridad en la vía pública: “Gracias a la iluminación tan buena que hay una persona puede salir sola a pasear por las noches sin miedo y sin problemas”; y otro que dice que “con las luces nos da una mayor sensación de seguridad al ir por las calles”.



Elaboración propia

De los que valoran el alumbrado público como regular, destacar que uno de ellos dice que “hay calles que están muy bien iluminadas, pero hay otras zonas en las que el alumbrado no pasa de ser muy normalito”; otro hace una comparación al decir “pasa que en algunas calles hay muy poca luz y luego el paseo tiene demasiada”; o “la zona turística tiene bastante, pero en las demás zonas es mala”; y como suele suceder, están las comparaciones por lo que para una señora castellana el alumbrado benidormí “es muy escaso, yo estoy acostumbrada a Salamanca y allí hay mucha más luz”, afirma.

El ruido en Benidorm

Como primera providencia, se puede decir sin exagerar un ápice, que Benidorm es una localidad que se caracteriza por tener un gran ambiente urbano, con mucha vida, con mucha agitación, repleta de estridencias y de exuberante vitalidad. No cabe duda alguna de que es una ciudad en continua ebullición donde no nos vamos a encontrar, como sucede en otros lugares turísticos, con pocos hoteles frente a una poderosa oferta de segundas residencias turísticas en la que la mayoría de los apartamentos – generalmente en edificios y urbanizaciones de mal gusto– se ocupan solo en verano. Muchas veces se trata de urbanizaciones de chalets adosados con jardincito delantero y donde se saludan los enanitos de cerámica, casas desparramadas, con jardines muertos y ramas peladas, colinas naif salpicadas de casitas, que no son más que lugares bastante anodinos. No hay nada tan deprimente como calles desiertas, aceras vacías, restaurantes, caferías y bares cerrados, comercios cerrados y locales cerrados. Tanto en invierno como en verano, Benidorm está ocupado por un ejército humano, por un tropel de gente de vacaciones, festivas multitudes que llenan sus vías, incluso para algunos entrevistados en determinadas épocas está tomada por una turba funesta e indisciplinada de turistas. De todos es conocida la inmensa contribución de esta ciudad al turismo que hace que sea una ciudad abarrotada y con mucho ajetreo. El ser todos los años el lugar de vacaciones para millones de visitantes la ha hecho una bulliciosa y sofocante ciudad, con ruido constante, tanto por la noche como durante el día. Simplemente es Benidorm. No existen palabras para definirla. Eduardo Mira, buen conocedor de esta localidad decía ¡Benidorm, oh, Benidorm! Efectivamente. ¡Ah, Benidorm, Benidorm! ¡Benidorm el incomparable! ¡Sensacional Benidorm! ¡Fantástico Benidorm! ¡Espléndido Benidorm! Es cierto que no es una ciudad deshabitada o habitada por fantasmas ni está plagada de urbanizaciones plantadas en mitad de una solanera. Por decirlo de alguna manera, Benidorm y sus turistas necesitan su caos, su frenesí, su ritmo acelerado

de vida. Y es una realidad que Benidorm muestra a sus visitantes la maravilla de un mundo vivo.

Así se demuestra en las siguientes fotografías recogidas del *Diario Información de Alicante* en fecha 13 de noviembre de 2015. En este periódico se dice que más de 40.000 personas, según fuentes de la Concejalía de Seguridad de Benidorm, convertían el día anterior las principales vías de la conocida zona inglesa de la ciudad en una fiesta multicolor. Esta fiesta está considerada como la más importante que celebran los ingleses fuera de su país y el Consistorio de Benidorm, así como la asociación empresarial hotelera HOSBEC, pretenden potenciar y colaborar activamente con los organizadores para que este evento alcance mayores cuotas de participación a través de promocionarlo internacionalmente. En la fotografía 16 junto a la multitud de ingleses, se encuentra el alcalde de la ciudad, el presidente de HOSBEC así como otros políticos y empresarios. Obviamente, es una pequeña muestra de lo que es Benidorm en el punto que ahora analizamos: el ruido. Pero un ruido con parabienes oficiales. Calles con estrépito constante, olores intensos y, a menudo, empalagosos, y la estrecha convivencia con masas de desconocidos.

Puede entenderse que en una ciudad como Benidorm el ruido sea uno de los puntos de mayor controversia para sus visitantes. Es sabido que esta ciudad es un hervidero, tanto de seres humanos, como de comercios, de bares, de ruidos, habiendo zonas en las que es habitual el estruendo de la música de los locales que abren sus puertas hasta altas horas de la noche. Para algo más de la mitad de los turistas entrevistados, el 53,8%, el ruido no se constituye como un problema (gráfico 15), frente al 41,3% que ven en el ruido que se ha de soportar en esta localidad como un hándicap que hace que su estancia sea menos agradable. Finalmente, hay un 4,9% de los entrevistados para los que el ruido es un asunto desconocido por lo que no tienen opinión a la hora de contestar a esta pregunta que les hicimos.

Fotografía 5. Representantes políticos y empresariales de Benidorm en la fiesta inglesa



Diario Información de Alicante, 13/XI/2015

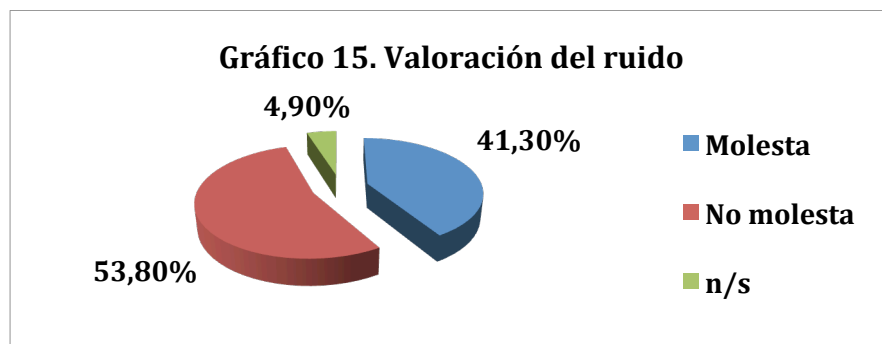
Analizo ahora algunas de las respuestas que he considerado son las más llamativas y aclaratorias sobre lo que sucede y cómo se percibe el ruido en Benidorm por parte de los turistas que se han entrevistado para este estudio. Primeramente recojo las respuestas de los que han afirmado que el ruido no es para ellos un motivo de disgusto o de conflicto en su estancia turística. Para un turista de mediana edad el ruido no le molesta ya que “es algo inherente en este lugar”; de la misma forma que otro afirma y entiende que “el ruido de la juventud es normal, cuando eres mayor quieres tranquilidad, pero también hay que entender que has estado en esa edad”; en esta misma línea se expresa una turista del norte de España al contestar a esta pregunta con una cierta dosis de envidia o de añoranza por lo que no pudo hacer en sus años de juventud al afirmar que “sois la juventud los que dais la guerra y hay que perdonaros porque nosotros también hemos sido jóvenes en nuestro tiempo y no teníamos esta libertad que tenéis vosotros”, y no le falta un ápice de razón; un matrimonio que ha viajado con el Imsero tiene muy clara su respuesta:

“Si vienes aquí a pasar una semana de fiesta y te va a molestar el ruido, mejor te quedas en tu casa, ¿me entiendes? para eso estas mejor en el pueblo en silencio”. Otro entrevistado prefiere el ruido en sus vacaciones a un exceso de tranquilidad o de placidez que también podría interpretarse como un estado de constante aburrimiento: “He ido a otros sitios más tranquilos y no me gustaba tanta tranquilidad, ya la tengo en mi tierra así que vengo al ruido, al ruido”.

Una turista afirma que el silencio y la tranquilidad como elemento característico de un destino turístico no es lo que le atrae, es más, huye del sacramental silencio de su lugar de residencia y afirma: “Me gusta verme rodeada de gente. No me gustan los sitios silenciosos”; o como de forma muy rotunda se expresa otro entrevistado, “no, que va para nada, además yo quiero ruido, que haya vida y juventud y botellones y que lo pasen bien”.

Los hay que no presentan objeciones al ruido, todo lo contrario, afirman que son ellos los que provocan o protagonizan que Benidorm sea ruidoso, “a ver... yo no, no me molesta porque yo soy la que crea el ruido porque vamos a fiestas y tal, a los sitios donde hacen ruido pues a mí no me molestan porque yo estoy allí, pero supongo que habrá gente que sí que le moleste, como es lógico”; en esta misma línea recojo un par de opiniones muy similares, “no, soy uno de los que hace ruido junto a mis amigos”; la de otro que dice “soy yo el que hace el ruido”; un joven confiesa que hace ruido en su estancia haciendo también cómplices de esto mismo a las entrevistadoras y para el que no hay término medio, “no, es fiesta. ¡Qué cojones! Igual que vosotras. Qué queréis, ¿mudos o fiesta?”; otro afirma “bueno, al ser yo uno de los que más ruido hace tampoco....somos turistas, hacemos ruido es normal que no nos quejemos de ello; como estoy de vacaciones me da igual no me entero”, nos dice uno, mientras que otro tiene un discurso más radical, “cuando me acuesto estoy borracho”. Finalmente, recojo un par de respuestas de unas turistas de edad avanzada pero con gran dosis de simpatía y que dicen riéndose que para ella el ruido no es una molestia: “Vivimos en una zona, hija, que nada más se oyen los pajaritos y la otra, de forma muchos menos

romántica pero igual de simpática dice riéndose yo no oigo ruidos, estoy medio sorda, jajaja”.



Elaboración propia

Hay entrevistados que sobre el ruido tienen un discurso contrario a lo visto hasta ahora. Para ellos es una molestia en su estancia en esta ciudad. Recojo una primera opinión en la que un matrimonio mayor aprovecha para quejarse del ruido y de otras más cosas a causa del comportamiento, según ella, libertino, procaz y escandaloso de turistas extranjeros:

“Eso sí, mucho ruido por las noches, estamos al lado de una discoteca en el Marina, el ruido es horroroso y veo que hay muchos extranjeros que vienen aquí de gamberreo. Este viaje nos ha sorprendido de tanto borracho y tanta borracha en Benidorm. Sí, si, por las tardes horrible, las cantidades de grupos de gente, tíos desnudos, la policía llega e incluso les dan la mano, no les dicen nada”.

Los hay que se lamentan del ruido ya que, según ellos, perciben que, “en nuestra calle sí. En nuestra calle a altas horas de la mañana si. Si porque yo esta noche me he despertado con sonido de... de gente pegando golpes y tal, sí”; hay quien piensa que el ruido es una molestia, sobre todo el nocturno, “sí, sobre todo por las noches, por el día se... se soporta pero por las noches hay que descansar...”; algunos entrevistados

aún no quejándose de que el ruido sea una molestia para ellos, se identifican con los que creen que lo padecen, “yo lo que pienso es que donde estuvimos ayer por allí por donde están los bares yo dije madre mía aquí... Había una zona así que hacía media luna, dije pues aquí los que están ahí arriba. Los más escandalosos los guiris”; al igual que lo dicho por otro entrevistado, “supongo que la gente de aquí están hasta el gorro”. Hay entrevistados que culpan a los bares de ocasionar ruido, mientras que para otros son los chiringuitos, “los bares son muy ruidosos”; o “quitando los chiringuitos de la noche, lo demás es tranquilo”; o como afirma un tercero, “si, además mi apartamento está rodeado de bares y es muy molesto”. Una señora culpaba directamente a los jóvenes turistas extranjeros de su mala opinión del ruido, “venían los ingleses todos borrachos a las cuatro de la mañana y tocaban a las puertas”; en esta misma línea se encuadra la opinión de otra turista de edad harto avanzada, “hombre veníamos comentando, que aquí están los ingleses y aquí están desde la mañana. Y claro, ellos almuerzan muy fuerte y ya cerveza y cerveza... eso sí aquí sí mucho ruido”; frente a este discurso, un inglés afirma entre risotadas que “la otra noche vimos a gente española muy ruidosa y debería ser la gente extranjera la que causara ruido”. “En Benidorm el ruido es horrible, todo el día hay ruido, es horroroso y te encuentras a las personas dormidas, a la gente bebida gritando, esto es una basura” es la opinión de uno de los turistas entrevistados sobre este destino turístico. Mal parado salta también el tema del ruido en Benidorm para otros turistas que afirman:

“Hay mucho ruido, gente bebiendo, no sé lo que pasa pero hay mucha gente borracha, no sé si es por las drogas o el alcohol”.

“Los guiris borrachos hacen mucho ruido, molestan y eso es una pena, se pasan y todo se lo permiten. Faltan el respeto a los demás, es una pena que se está estropeando el turismo por ellos. Además van medio desnudos, son uno maleducados”.

“Eso sí, mucho ruido por las noches, estamos al lado de una discoteca y el ruido es horroroso y veo que hay muchos extranjeros que vienen aquí de gamberreo, estamos sorprendidos de ver a tantos borrachos en Benidorm, cantidades de tíos desnudos gritando, la policía llega e incluso les dan la mano, no les dicen nada”.

“En el hotel hay borrachos, los que tengo en la habitación que está pegada a la mía me dan las noches, no respetan, no tienen vergüenza ni educación, vienen aquí a dar por el culo, duermen de día y de noche joden al personal”.

Por último, hay entrevistados que reconociendo que hay “algo” de ruido, no consideran que sea una molestia que pueda considerarse de desmesurada o, cuanto menos, que se circunscribe a unas zonas determinadas, teniendo también en cuenta que los jóvenes se han de divertir y que para la cantidad de gente que hay por las calles, el alboroto es menor de lo que podría esperarse. Así, no es extraño que un entrevistado afirme que “depende de la zona de Benidorm donde estés, hay zonas muy tranquilas y zonas más ruidosas”; en el mismo sentido recogemos otra opinión que dice que “el ruido es una molestia, indudablemente, eso es innegable, pero también es cierto que Benidorm comprende varias zonas y hay algunas que son más ruidosas y otras menos ruidosas”; otro turista no tiene inconveniente alguno con el ruido, lo entiende, “en algunas ocasiones, pero bueno por la zona céntrica pues sí que es un poco más molesto, no, lo normal en una ciudad turística, tampoco es... no es una cosa que sea muy llamativa”; otro también se sitúa en la misma línea argumental “depende de la zona, hay zonas de fiesta y zonas que son más tranquilas”.

Así pues, los hay que entienden que viajar, hacer turismo es maravilloso, resulta estimulante, pero uno no descansa, a menos que se opte por un destino tranquilo, sin multitudes de turistas, en lugar de elegir destinos excesivamente concurridos. Umberto Eco dice que el silencio solo

está al alcance de las personas adineradas que pueden permitirse tener mansiones ocultas entre la espesura, o de místicos de los montes con un saco de dormir que acaban embriagándose de los silencios incontaminados de las cimas, Esto no sucede en Benidorm. El ruido, el bullicio, forma parte de Benidorm como ciudad turística caracterizada por la marea de gentes que invaden sus calles y que parecen un hervidero urbano. Algunos afirman, “habiendo tantísima gente no creo que haya tanto ruido porque hay momentos puntuales y bares puntuales pero lo demás pues no”; o, “pues para el ambiente que hay no hay mucho ruido”; o el discurso de otro entrevistado que afirma entender lo que pasa en un destino turístico como Benidorm y justifica a la juventud:

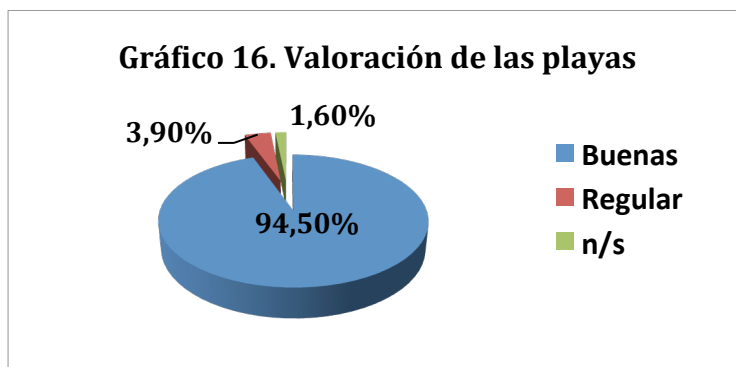
“En sitios sí, pero desapareces de ahí y te vas hacia otro lado.

También hay que comprender que es un sitio de diversión. Cuando hemos venido otros años, yo andaba, y nos íbamos a bailar o al teatro. La vida cambia, y ya ves. Tienes que adaptarte. Pero yo he disfrutado muchísimo. Hay que aceptar el ruido y dejar a la juventud un poco de espacio para que se divierta”.

Las playas de Benidorm

Junto con los hoteles, la valoración que los turistas tienen de las playas de Benidorm es la más alta de las registradas en este estudio. Así lo expresa de forma que no admite lugar a dudas el 94,5% de los entrevistados (gráfico 16). “Son las playas más limpias del mundo... brillantes, encantadoras”, dice una turista; o “muy limpias, muy, muy, muy limpias”, afirma otra; “increíblemente limpias”, es la percepción de una señora; otro entrevistado tiene las ideas muy claras, “son las mejores playas del mundo”; un vasco va más allá en su valoración de las playas al afirmar “están muy bien cuidadas, hay socorristas y hay muchas papeleras... sí, sí, se ve muy buena limpieza”; para otro turista la playa es fundamental a la hora de elegir su destino vacacional: “Limpísimas, muy limpias, es una de las razones por las que venimos, porque son unas playas que están bien

cuidadas, están limpias y, bueno, veo que se preocupan bastante para mantenerlas limpias”.



Elaboración propia

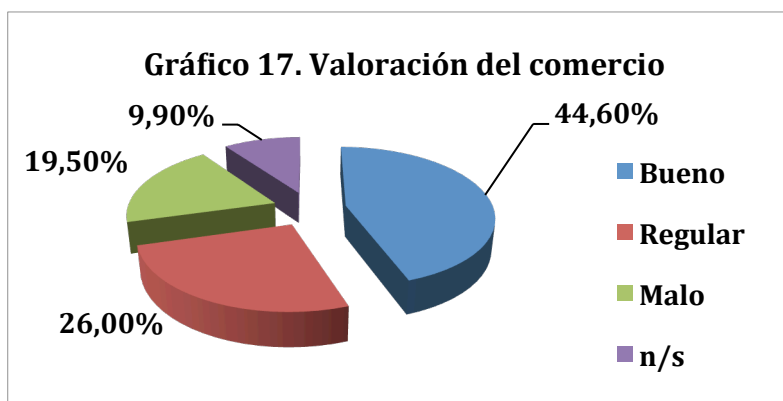
Entre los escasísimos comentarios desfavorables, los entrevistados hacen alusión a alguna cosa adversa, pero echando la culpa a los extranjeros, sobre todo a los turistas ingleses. Así nos lo cuenta un turista al afirmar que “hay mucho extranjero que no respeta lo nuestro, sobre todo los guiris ingleses”. Y para otro:

“Las playas están perfectas, lo único que ya sabes, que hay mucho inglés de borrachera... ya sabes cómo son estos guiris y toda esa panda... pero bueno, es lo que toca, por lo demás todo bien, a mí Benidorm me encanta, es maravilloso”.

El comercio de Benidorm

Cabría reflexionar sobre el hecho de que, a juzgar por la información que estoy tratando, el comercio sea lo peor valorado por los turistas de Benidorm. La situación en la que se encuentra el sector comercial en esta ciudad admite pocas interpretaciones. No tengo parámetros para juzgar lo que está sucediendo en el comercio de Benidorm, tan solo por medio de la observación directa y del inmenso caudal de información obtenida a través

de las entrevistas realizadas. En todo caso, que tan solo el 44,6% de los entrevistados valoren como bien al comercio (gráfico 17) es, por sí mismo negativo. Otra constatación inquietante es el hecho de que el 19,5% directamente consideren al comercio como malo. Hay que entender estos primeros comentarios sobre el comercio de Benidorm. Me refiero al hecho de que, desde hace unos años, se ha producido un cambio radical en la oferta comercial benidormí, a través de un proceso de sustitución de parte del comercio tradicional por comerciantes chinos.



Elaboración propia

Hay entrevistados que para expresar su valoración tienen suficiente con un par de palabras: “Pobre, pobre”, nos dice uno de ellos; “muy repetitivo”, es lo que afirma otro; “todos son iguales”. Cada día es más evidente que el paisaje urbano de Benidorm se encuentra polarizado por lo que comúnmente se conoce como tiendas de chinos. Es más, nos podemos encontrar con tiendas de recuerdos tremendamente chabacanas. Hay “más chinos que en China”, nos dice una entrevistada y para otra hay “muchísimos chinos y muchas cosas de mala calidad”; otro afirma “por lo que he visto, me parece que el comercio es un poco cutre, ¿no? Sólo se ven puestos de chinos que venden toallas y cosas de mala calidad”; en la misma línea contesta otra entrevistada: “Veo casi todas las tiendas de lo mismo. Los mismos vestidos la misma ropa los mismos bolsos”; al igual que otro entrevistado que dice ver “tiendas demasiado

baratas y todas iguales, ¿Todas iguales? El género muy malo, no me gusta. Aquí de compras no se viene, hay muy mala calidad”.

“Variedad muy poquita. Aquí no hay variedad. Mira un chino, dos chinos, tres chinos. Todo lo mismo, todos venden lo mismo. No, no me gusta el comercio de aquí”.

Finalmente, recojo una última opinión que se expresa con claridad sobre lo que sucede con el comercio de esta ciudad:

“A ver, variedad, variedad no, calidad tampoco, mucho, muchísimo porque vas por aquí y en el primero que pases al último todos tienen lo mismo y los mismos precios, ya está. Y si hay algo un poquito que te merece la pena pues dices bueno, pues para cien euros unos zapatos, me los compro en Madrid que si me hacen daño los llevo y me los cambian, y aquí no me voy a venir, ¡ojalá pudiera venir aquí a cambiarlos!”.

En este mismo sentido se expresó otra turista, contestando que “antes de comprar unos zapatos los huelo, si huelen a chino los dejo”. Mención especial dedico a un par de comentarios en los que las turistas entrevistadas fueron mucho más allá en sus apreciaciones:

“Que lo grabéis bien esto que les voy a decir, que nos están invadiendo los chinos de porquería, de basura. La única basura que hay es precisamente esta en el comercio. No hay productos de calidad. Ves un comercio y son todos iguales, todos. Esto ha sido una invasión, esto se puede decir que es basura. Aquí es donde hay que barrer”.

En otro estudio que realicé entrevistando a diferentes agentes sociales de Benidorm, un político local me comentó “sabes cuál es el problema del comercio en Benidorm, yo he dicho a los comerciantes, veis lo que llevo encima, pues no he podido comprarme nada en Benidorm”. Lo mismo opina otro edil del Consistorio de Benidorm:

“Las tiendas buenas las han cerrado, porque el que monta una tienda ¿qué hace? Yo quiero montar un negocio en Benidorm, en quién pienso, en los turistas y yo quiero vender a los ingleses y a los ingleses que les voy a vender, pues figuritas de un euro, tiendas de regalitos, suvenir de Benidorm”.

Para el propietario de un restaurante de esta localidad la situación a la que se ha llegado con el comercio es de muy grave. Los empresarios locales se han desentendido, pasando esta actividad económica a manos de empresarios que poca o ninguna identificación tienen con Benidorm: “El comercio estaba antes en manos de gente del pueblo que se preocupaban por sus empresas y por el pueblo, ahora ya no es así, se ha ido a peor, pero a mucho peor”. Este mismo discurso lo matiza de forma meridianamente clara un par de antiguos ediles de esta localidad para los que:

“El comerciante de Benidorm lo que quiere es alquilar el local a un buen precio, no son empresarios –afirma– son especuladores de locales (...) lo que pretende es que su local se lo alquile un chino”.

“No puede ser que en una misma calle haya dieciocho comercios de lo mismo, hay calles que todos los comercios son chinos y hay un dicho que dice “pon un chino en tu vida”, es gente que tiene en un local un comercio que le cuesta sacar adelante y viene un chino que le paga 6.000 euros, pues que vengan los chinos, así es que las tiendas buenas son oasis”.

Semejante discurso registramos en la entrevista mantenida con un líder sindical local:

“Los chinos pagaban por los locales precios muy altos y los comerciantes hacían sus cuentas y veían que les interesaba más alquilar, además, pagaban un año por adelantado (...) en el comercio ha habido una gran pérdida de puestos de trabajo por la entrada de los chinos que, además, dan una imagen muy mala. Con

los chinos Benidorm pierde imagen y empleo (...) Hay una tienda en la zona del Rincón con un cartel que pone “tienda regentada por españoles” ¡a qué hemos llegado!”.

Los hoteleros entrevistados también se muestran profundamente preocupados por cómo está derivando el comercio de Benidorm y que, en definitiva, va contra los intereses de esta localidad como destino turístico y por ende de sus mismos negocios hoteleros; uno de ellos carga las tintas contra los comerciantes al afirmar que:

“El comercio de Benidorm está hecho unos zorros, porque para mí los comerciantes son un colectivo completamente inmovilista que pretende que la administración pública le resuelva todos los problemas, quieren trabajar poco, ganar mucho y esto no puede ser, imagínate si los hoteleros dijeran que los fines de semana no dan servicio a los clientes porque el personal tiene que descansar, sería inaudito”.

A su vez, la directora de un importante hotel me hizo saber su preocupación por la situación en la que se encuentra el comercio de esta ciudad:

“Lo veo como una invasión tremenda de chinos, tengo clientes que se ven afectados, el cliente de negocios; por otro lado, los clientes del hotel nos preguntan si además de los chinos hay otros comercios en Benidorm (...) está enfocado al cliente británico de pocos recursos y dan una imagen muy dañina”.

En definitiva, como me hizo saber en periodista local, “se ha perdido el encanto del comercio, hay una invasión silenciosa de chinos que ya chirría por todas partes”. Finalmente, la directora de una entidad bancaria afirmó que “con mi banco tienen problemas muy serios los comercios nuevos que se instalan por tener que pagar unos alquileres muy altos de los locales”; la directora de otra entidad financiera dijo al respecto

que “en Benidorm no puedo ir de tiendas, hay comercios muy caros y tiendas de chinos, falta una cosa media”.

Concluyó el tema de la valoración del comercio de Benidorm con la opinión favorable de una de las entrevistadas que dice:

“Pues hoy hemos estado en una tienda y ha sido una maravilla, allí en mi pueblo es muy caro, aquí lo he visto muy barato y muy apañado. Aquí hemos entrado y mira que chaqueta, mira que falda, mira que vestido”.

Comentario favorable es también el expresado por una turista que nos dijo: “Pues a mí me parece que hay variedad hay toda, porque si quieres pagar ropa tienes y si quieres precios tirados tienes”. Finalmente, recojo la opinión de un par de turistas varones que lo único que hacen es reafirmarse en un machismo de hogaño: “Yo no compro, lo hace mi mujer” y “eso es cosa de mujeres, nosotros a las tiendas no entramos”.

Me resulta prácticamente inevitable caer en la tentación de emitir un juicio sobre la situación de buena parte del comercio de Benidorm, el conocido popularmente como comercio chino. Sin sacar conclusiones puedo, en cualquier caso, afirmar que los resultados de lo analizado despierta mi interés. Sobre Benidorm se vierten ríos de tinta y en el imaginario colectivo continúa representando a esta localidad como un lugar perverso, con un tipo de turismo sin demasiado glamur, por lo que la valoración del comercio sea tan negativa no hace más que dañar su imagen. Pocas cosas del comercio benidormí tiene elegancia, personalidad y atractivo para muchos supuestamente exquisitos, a los que el olor a plebe les asusta. La irónica realidad es que a pesar del enorme éxito popular de Benidorm como destino turístico, no está exento de polémica y a veces del envidioso maltrato intelectual. Para la gente de clase media con pretensiones, donde las apariencias suelen ir por delante de la realidad, Benidorm es la quinta esencia de la vulgaridad y de la masificación. Sobre Benidorm se ha creado una literatura aparatosa y vehemente, presentando una imagen que hace de esta ciudad la diana de afirmaciones descabelladas. Pues bien, a pesar de todo, pienso que, según

una opinión generalizada, que los visitantes de Benidorm denostan el comercio de esta localidad es un motivo de seria preocupación para su futuro turístico.

Acceso a información turística

Como primera providencia, tengo que decir que los entrevistados, en su inmensa mayoría, tienen el sentimiento de estar debidamente atendidos en lo que hace referencia a un fácil acceso a la información turística de Benidorm. A pesar de que en el gráfico 18 se registra que casi un tercio de los turistas entrevistados –el 31,2%– afirma no tener información, la realidad surca por otros derroteros. Son muchos –19,2%– los turistas que indican no necesitar estas informaciones (gráfico 19). Los motivos son variados. Los hay que dicen no estar interesados en esta información ya que su visita es para cubrir unas necesidades muy precisas; “no me he informado, he venido a descansar”, nos dice un entrevistado, o “he venido a relajarme”, nos dice otro; “no he llegado a informarme porque mi principal interés era estar tomando el sol”; en esta misma línea contesta otro turista, “bueno como vengo a descansar y vengo a desconectar como que, como que no, voy por mi cuenta”; otros nos dicen este mismo discurso es el que manifiesta una pareja de ingleses:

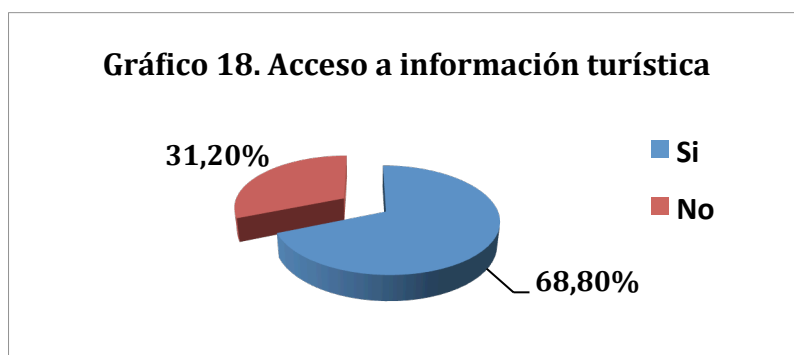
“En realidad, no queremos hacer actividades, estamos aquí por buen tiempo. Todo lo que hacemos es sentarnos en la playa y no hacer nada, comemos algo y luego volvemos a la playa, estoy aquí para un descanso”.

Los hay que en sus respuestas son claros y contundentes, “no, ni me interesan”, afirma uno, o “hemos venido muchas veces y lo sabemos todo de Benidorm; venimos todos los años y ya lo sabemos”.

Importante es también conocer en qué lugares, o a través de qué vías, los turistas que visitan esta localidad obtienen la información turística. En el gráfico 19 se muestra que los hoteles son los lugares a los

que más recurren los turistas para obtener información de Benidorm. “Sí te informan, en el hotel”, nos dice un turista, o “en el hotel nos dan bastante información, está muy bien el servicio”, dice otro entrevistado; una señora tiene muy claro que la información se la van a dar en la recepción del hotel en el que está alojada, “sí, en el hotel nos dan papeles, yo pregunto en recepción”; un grupo de señoras también sabe muy bien lo que hay que hacer en este tema:

“Sí, hay mucha porque en todos los hoteles hay mucha información. Y aunque nosotras no nos hemos interesado por eso porque vamos a nuestra bola, para quien quiera información la tiene bien disponible; para todo lo que hemos necesitado, hemos preguntado a los recepcionistas del hotel”.



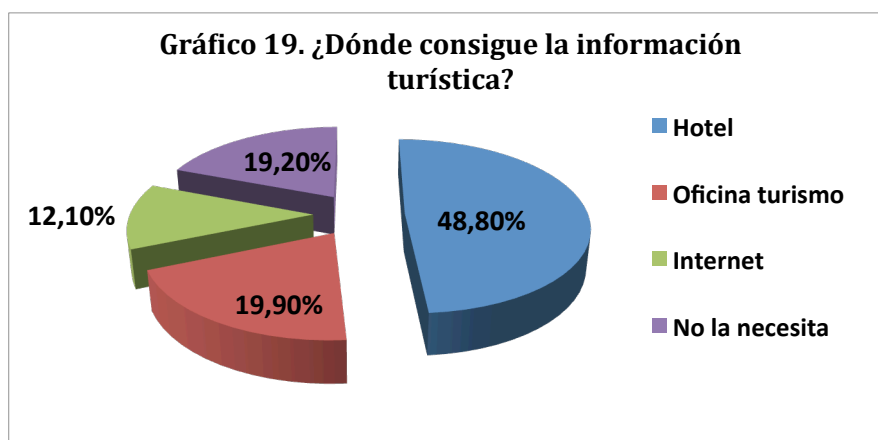
Elaboración propia

Otras respuestas dadas por los turistas de Benidorm entrevistados nos dicen que la oficina de turismo cumple perfectamente su misión.

“Sí, fuimos a la oficina de turismo y nos atendieron dos chicas muy bonitas y nos informaron muy bien vas por aquí y por allá y te dan muchas cosas, siempre te dan papeles, propaganda...”.

Otro turista declara: “Sí en la oficina de información de turismo, en el hotel también me han informado o me han dicho cositas que se podían hacer por aquí”. Un entrevistado considera que hay información de sobra, pudiendo recurrir, además de la oficina de turismo a la guía que les acompaña en el viaje, “he visto bastantes puntos de información turística,

y si quisiese conseguirla no me parecería difícil la representante de la agencia de viajes aquí nos ayuda mucho”. Por último, resulta más que obvio que en el ámbito de la información turística han entrado de lleno las nuevas tecnologías, tal y como así nos lo corroboran algunos entrevistados: “Ten en cuenta que tal y como está la información te enteras de todo. Ahora solo hay que darle a la tecla” y “me conecto a internet con el WIFI y buscamos”. Indudablemente tienen toda la razón ya que es evidente que Internet ha transformado la forma de hacer turismo y de obtener información de los destinos turísticos.



Elaboración propia

Lo más valorado, además del clima, el sol y el mar

Aquí el listado de respuestas es enorme y muy variado. En primer lugar citar una cuestión que es muy apreciada y que, a pesar de haber sido citada anteriormente, me resulta imposible no hablar de nuevo de ella por haber surgido en multitud de las respuestas obtenidas. Me refiero al ambiente urbano tan especial que se disfruta en este destino turístico que le hace ser casi único. Un entrevistado así nos lo narra:

“Creo que precisamente la variedad, esta sensación de “urbanita”, antes veníamos comentando lo de “Beni-York”, estábamos

comentando eso, y entonces bueno nos encanta esa sensación, cosmopolita, tanta gente, nacionalidades”.

En la misma línea se expresa otro entrevistado, “sobre todo el ambiente. Parece que estás en fiestas todo el tiempo”; otro nos dice “pues todo, todo, sobre todo el ambiente que hay siempre, por el día, por la noche, siempre hay gente, no vas solo por la calle”; y en esta misma línea discursiva recojo otra opinión que afirma que lo que más valora de este destino turístico “es el ambiente, ya que tanto durante invierno como verano, Benidorm es una ciudad que siempre tiene gente y ambiente en las calles”. Un turista relaciona el ambiente de esta ciudad con la calidad de vida, “el movimiento que hay, la vida que da, la vida que da...”. Hay quien los valora y echa de menos la juventud perdida, “ahora ya, porque vamos para mayores... pero el ambiente es fabuloso. El ambiente de por la noche de irte a bailar y eso, es una gozada”. Para concluir, hago referencia a unas últimas opiniones de las tantas obtenidas en la que un entrevistado solamente dice “la gente, la gente”, mientras que otro resume en pocas palabras mucho de lo que significa Benidorm para sus visitantes, al afirmar:

“El ambiente, esto es una maravilla, el ambiente que hay y que está todo abierto, quiero decir, todos los servicios están siempre abiertos, lo mismo en verano, invierno, primavera, están todos los servicios dispuestos para atendernos a los turistas”.

Otras respuestas, con prolijos argumentos, se refieren a un amplio abanico de situaciones. Una turista nos dice que viene siempre al mismo hotel, para ella “el hotel es lo mejor de Benidorm”. Otro valora que lo mejor de su estancia es “la buena vida”, ya que el viaje, las vacaciones, le permiten romper con su rutina cotidiana. Los precios también son citados como uno de los atractivos turísticos muy bien valorados, “las bebidas son baratas”; “sí la cerveza, sí la cerveza”; para mí, afirma otro entrevistado lo mejor es “el clima, la cerveza y el ambiente”. Un turista confiesa estar atrapado por Benidorm, “una de las ciudades más peculiares” que afirma

conocer, “es espectacular y horrible a la misma vez, me recuerda a Chicago solo que con una de las mejores playas del mundo”. En esta línea hay otro que dice que “las playas en invierno tienen su encanto especial, y eso la verdad es muy relajante, eso es lo que busco, la tranquilidad, la paz y el mar”. Otro valora mucho “la organización y la facilidad que uno tiene para encontrar todo lo que necesites, la gente te ayuda y Benidorm en general es un lugar preparado para la atracción de turistas”. Una joven señora muestra su satisfacción al considerar que “es una ciudad muy interesante y para diferentes edades, hay cosas para los niños, hay cosas para nosotros, para los abuelos, es una ciudad muy completa y nos gusta”. Otro afirma que le encanta “el ambiente que hay por las noches y la gran variedad de ofertas que hay en toda la ciudad”. La noche de Benidorm también tiene sus amantes, independientemente de la edad que se tenga. Una turista procedente de Madrid confiesa:

“Los shows, cada noche vemos espectáculos gratis en los bares y también cantamos, imagínate, yo cantando, mis hijos no se lo pueden creer”.

Los hay que con muy buen criterio valoran la seguridad de Benidorm. Su discurso se centra en el hecho de que con el tiempo han llegado a la conclusión de que en sus vacaciones han acabado prefiriendo los lugares más seguros, “aquí hay mucha seguridad”, opina una pareja, o “Benidorm nos parece muy bien, sobre todo en cuanto a seguridad”, opinan unos ingleses. Finalmente, expongo lo que, con un toque de humor, nos dijo a carcajada limpia un turista vasco, lleno de vida, que confesó rondar los 85 años de edad, “las tías, las tías que hay por aquí”.

Un entrevistado, muy buen conocedor de esta ciudad y fiel turista desde primeros años de la década de 1970, fue contundente con las valoraciones que hizo de Benidorm:

“Ayer estuve todo el día en la playa, me tomé tres cervezas y fui al bar de los rockeros, me encanta y te crees el rey del mundo, es el mejor sitio de Benidorm, un modelo de bar tolerante, solo alcohol, no hay drogas, hombres y mujeres de todas las edades y este tipo

de sitios es lo que hace que Benidorm sea único, había dos rockeros de más de sesenta años y esa coexistencia de gente de cincuenta años ligando y emborrachándose, ingleses jóvenes, los de la moto y el tatuaje, las gitana que vende flores. Viejos y jóvenes de ambos sexos que toman el sol disfrutando de una pinta de cerveza, eso, eso es el Paraíso”.

Afirma este mismo entrevistado que entre lo mucho que le gusta Benidorm, se siente atraído por algunos lugares muy especiales:

“En la playa hay unos bares fantásticos, el de los moteros y el Heard Broken, tocan el rock por las tardes y por las noches y para mí es el símbolo del bar del siglo XXI; fíjate lo que hay, todos los elementos de la tradición local donde se mezcla la gitana que va a vender flores, el pakistaní que vende no sé qué, luego tres o cuatro transeúntes que están por allí tomando una cerveza y no molestan a nadie. Hay gente por encima de los cincuenta años, ingleses bebiendo a las cuatro de la tarde y cantando con una felicidad envidiable y hay hombres y mujeres por igual, ya no es una sociedad sexista y es que, además, hay jóvenes por otro lado y luego hay españoles y según el número de españoles que haya tocan ¡que viva España! Y más tarde tocan rock and roll todo el rato.”

Remata su discurso este entrevistado comentando que “hay sitios extraordinarios, divertidísimos, todo muy cutre, muy pobrecito, en vez de venir Elton John viene un imitador, veo a Elvis paseando por Benidorm, pero es que la clase media inglesa es eso, ¿pueden pagarse a Elton John? Pues se descojonan con un imitador, porque es barato. Este mismo discurso lo recogimos al entrevistar a un empresario turístico tengo muy claro que el que habla mal de Benidorm es porque no conoce esta ciudad”.

Lo que menos gusta de Benidorm

A los turistas que protagonizan este estudio también se les pidió que nos contasen aquellas cosas que perciben como negativas, molestas o que no les gusta en esta localidad. Tras analizar sus respuestas, cabe decir que buena parte de los aspectos negativos percibidos se pueden agrupar en cuatro principales puntos. Veamos.

Para cualquier conocedor de Benidorm, la principal respuesta que recogemos de los entrevistados no debe causar sorpresa alguna. Si bien es cierto que todo cabe en Benidorm, desde alemanes con o sin niños, bebedores de cerveza o de whisky, pastilleros, amantes del silencio y amantes del estruendo de músicos agresivos, hay que ser consciente del efecto negativo que la conducta de los ingleses tiene entre los turistas de esta ciudad. Incluso numerosos británicos entrevistados afirman que lo que no le gusta de Benidorm son sus compatriotas borrachos. “Demasiada gente inglesa bebiendo por las calles”, nos dice una turista británica. “Emm... La jungla inglesa”, es lo peor para otro entrevistado. “La gran cantidad de ingleses borrachos que no paran de gritar y hacer ruido... es increíble, pero realmente están borrachos a todas horas”, nos dice una señora noruega. Está claro que este turismo de borrachos molesta, hay quien incluso afirma que no entiende como pueden resistir tanto ya que “beben cantidades suicidas de alcohol”. Un escocés al que costaba entender lo que decía por el estado de embriaguez en el que se encontraba tenía muy claro que lo peor de Benidorm son los ingleses, “los ingleses llenos de tatuajes, borrachos y locos”. Los ingleses que aquí llegan en busca del sol, juergas y borracheras *low cost* mantienen una forma de vida, una conducta que es considerada muy lamentable entre los turistas que hemos entrevistado.

Efectivamente, los turistas no ven con muy buenos ojos el comportamiento o actitudes de otros turistas, sobre todo de los británicos. Tengo que subrayar este último aspecto ya que es una verdad insoslayable que los turistas ingleses son el blanco de las críticas de los entrevistados. Este juicio de valor tan negativo sobre los ingleses se debe a su

comportamiento que no siempre es cívico y educado. De toda la información que he obtenido destaco en especial las siguientes opiniones. Para un entrevistado, “lo malo es que hay mucho inglés borracho”; lo peor de Benidorm, dice otro, “son los chiripitiflaúuticos [sic] estos, son un coñazo”; otro nos dice que “de repente hay manadas de guiris borrachos”, o como afirma una turista “los borrachos ingleses”; asimismo la valoración de un turista vasco se encuadra en estas mismas coordenadas, “no se... los follones esos de los guiris que se ponen muy locos, muy borrachos...”; para otro “lo que no me gusta son esos “coloraos” los ingleses que vienen y son unos borrachos escandalosos, quitando a esta gente en Benidorm todo está bien”; una señora nos dice lo mismo pero con palabras más moderadas, “hay gente muy alterada por la noche”; sobre estas opiniones concluyo con lo afirmado por un británico para el que lo peor de Benidorm son sus compatriotas, dicho, claro está, de forma simpática “tengo muy claro que lo peor de Benidorm es que está lleno de británicos, pero de británicos borrachos”.

“Hay turistas británicos que son molestos, en el aspecto de que hacen ruido, beben, van mal vestidos, por lo que a nadie le apetece compartir la mesa de al lado con esta gente, lo respeto pero no es un turista que me guste, pero entendiendo que hay hoteles que se ven abocados a vivir con este tipo de turista”.

Fotografías 6 y 7. Locales de ocio en la llamada “Zona Inglesa”





Archivo de Mazón

No hay que dejar de tener muy presente que el atractivo de un destino turístico se basa en ocasiones en un valor intangible que surge o se evapora por razones misteriosas. No hay que olvidarlo. Y parece evidente, a tenor de las opiniones de los turistas de Benidorm, que es la permisividad y la falta de control sobre estos turistas sin el menor rastro de flema británica, lo que está haciendo mucho daño a la imagen turística de esta ciudad. Sin lugar a dudas, hay que poner límite a estas conductas y actitudes. Vemos pues, más opiniones a este respecto:

“Los guiris que vienen borrachos, eso es una pena, porque se pasan y todo se lo permiten. Molestan, faltan al respeto a los demás, es una pena que se está estropeando el turismo por ellos. Además van medio desnudos, son unos maleducados los que vienen aquí, o son todos igual”.

“Mira, te voy a hablar muy clarito, lo único negativo que encuentro es el de los turistas ingleses borrachos, están todos locos y no voy a

volver a pisar la zona “guiri”... falta más seguridad en esa zona con más presencia policial”.

“El turismo de borrachera es lo único malo de Benidorm. Pero también dependiendo de la zona a la que vayas porque también hay tres o cuatro tipo de zonas. Si vas a la zona “guiri” y todo eso. Pienso que debería de estar más controlado porque da una mala imagen a Benidorm, la verdad. El turismo de borrachera no deben consentirlo porque hacen lo que les da la gana”.

Fotografía 8. Escandalo de ingleses permitido en pleno Paseo Marítimo



<http://www.diarioinformacion.com/benidorm/2016/06/10/ordenanza-turismo-borrachera-benidorm-enfrenta/1772015.html>

“El otro día estábamos aquí en el sitio donde se baila en el hotel y entran dos y pusieron el cuarto de baño, o sea llevaban los dos unas ganas de orinar tremendas y se conoce que llevaban tal borrachera que no vieron donde estaban los W.C. Los españoles por muy guarros que somos no hacemos eso”.

“Las borracheras y los extranjeros que andan desnudos. A ellos se les permite todo. Me dijo la policía, un día que los vi por el Paseo

Marítimo, que no podían hacer nada, que eran los dueños de Benidorm”.

“El otro día un señor, un chico vamos, tendría por ahí como unos cincuenta años, vamos a ponerle chico pa esto. Me supongo que o venía bebido que también es droga o algo traía encima porque se había soltado la bragueta y traía todo fuera... ¡pero todo fuera! Yo le dije a mi amiga, digo: “ay mira, mira”. Y dice: “¡Joo!” Pero él no se había enterado, iba así como todo el cacharro fuera y yo “pero joooo” (narra una turista maña que afirma tener 82 años).

Una pareja de jubilados madrileños tienen un discurso muy claro sobre este tema:

“Bueno, pues a las cinco de la madrugada, no hay derecho, si vieras la que formaron esta mañana, y anoche de recogida, las voces, los porrazos en los pasillos, y después, entran en la habitación y ponen la televisión a toda voz, y ellos más aprietan. Vamos yo, unas ganas de salir corriendo. Y esta mañana digo, de buena gana le daba dos patadas a la puerta y decía “so hijo de tu madre, ¿ahora qué?, ¿ahora dormís la tajá para esta noche? Duermen de día y de noche joden al personal”.

Otros discursos sobre lo que no está gustando de Benidorm a sus turistas viene referido al mal estado de calles y aceras, el escenario urbano y al poco cuidado que se tiene, afirman, en el mantenimiento del mobiliario urbano:

“Deberían mejorarse son las calles que están en mal estado y deberían cambiarse y sobre todo las calles de la zona “guiri” que deberían de hacer una inspección de sanidad porque tiene como un dedo de porquería y hay un olor a vomito muy fuerte”.

“Mejoraríamos las aceras y las calles que están muy estropeadas y deberían mejorarlas, no sabemos en qué se gastan aquí el dinero.

Porque hay gente muy mayor y deberían facilitarle el andar por las calles. El ayuntamiento este debería de tener suficiente dinero para arreglar las calles. No lo entendemos porque esto siempre está lleno, llevamos muchos años viniendo y siempre está todo lleno, así que dinero tiene que haber”.

“Eh... Benidorm se está convirtiendo en un pueblo abandonado; si se rompe un banco, no se arregla; si una calle está sucia como es la calle Mallorca por ejemplo que es de los ingleses, les importa tres..., no importa; o sea hay mucho... mucho desbarajuste, en la calle Ibiza por ejemplo, las putas, las PUTAS en mayúscula, con todas sus letras, están en la calle y no pasa nada; eh... bueno hay todas las gamberradas del mundo y no pasa nada; la música está hasta las 8 de la mañana y no pasa nada; se hacen barbaridades... y bueno no pasa nada; la gente te enseña el culo por nada y no pasa nada, o sea, no pasa nada, la estación de autobuses supera lo horroroso, está hecho... vamos no sé quien sería, quien fue el maravilloso arquitecto que diseñó aquello”, opina una indignada pareja de turistas vascos.

En segundo lugar, una de las percepciones más negativas de los turistas de Benidorm recaen sobre las pandas de trileros –también se refieren a ellos como los “patata”– que, como es sabido y viene recogido en el diccionario de María Moliner, es un juego de apuestas callejeras que consiste en adivinar dónde está una carta, enseñada previamente y mezclada con rapidez en un grupo de tres, o una chapa u otro objeto, oculto en uno de los tres cubiletes o algo parecido puestos boca abajo y manipulados con gran destreza. Un entrevistado dice que:

“Lo peor son los que juegan con las patatas, es lo peor que tiene Benidorm, yo me llevo un disgusto todos los días cuando veo a gente mayor que le han “liquidao” sus cincuenta o cien euros”.

Hay un criterio muy generalizado en que estos estafadores dan muy mala imagen. “Lo peor son los patateros que hay en la calle todos los días robando a la gente, no entiendo que la policía esté continuamente pasando y que estén continuamente robando, pienso que es una cosa que se puede evitar, es una cosa fea para Benidorm”; para otro lo peor es el juego de los triles, “el juego de las patatas sí, los trapicheros esos que engañan y te sacan el dinero”; finalmente, y quizá para confirmar estos asertos recojo el testimonio de un veterano turista de Benidorm, cansado de ver estas estafas callejeras y de cómo es que no se frenan de forma radical:

“El juego de la patata es lo más malo para la imagen de Benidorm, juego que hacen con una patata y que lleva aquí cuarenta años y no lo pueden quitar, engañan a la gente, les quitan el dinero, todo el mundo está reprochando eso y ahí está”.

En tercer lugar, voy a referirme a una demanda de los turistas y que es reclamada por muchas de las personas entrevistadas: la falta de aseos públicos en las zonas de mayor concurrencia pública. Un turista adentrado ya en la edad madura dijo:

“Te voy a decir una cosa, no cuidan al turista, porque mira ahora en el invierno no hay baños por las calles, precisamente ahora que viene muchísima gente mayor, que predomina la gente mayor entre el IMSERSO y los clubs de jubilados, oye no hay bancos, tú vas por el paseo y no hay bancos. Váteres, tampoco hay váteres, hay uno al principio, otro al final y otro intermedio de estas casetas. Oye piensa que hay gente mayor y gracias a eso se abren los hoteles en el invierno, ¿es así o no?”

Son numerosas las quejas que se registran sobre la falta de urinarios en las vías públicas, sobre todo en las playas y en sus paseos. Para otro turista “el único fallo son los baños, porque si vamos al servicio de una cafetería tenemos que tomar un café aunque no nos apetezca”; finalmente un entrevistado, también de edad avanzada se queja de que la

falta de aseos públicos provoca que los que están abiertos, en funcionamiento, están muy demandados, lo que obliga a soportar tediosas colas y largas esperas, así nos lo dice de forma muy clara:

“Lo malo es que tenemos que estar esperando y somos gente mayor que no aguantamos. El organismo cambia y tenemos que estar ahí esperando una hora”.

Por último, hay quejas de personas que consideran poco atractivo que Benidorm sea el paradigma del turismo de tercera edad. No les gusta que esta ciudad vaya camino de convertirse en el mayor asilo geriátrico del mundo. No obstante, conviene tener presente que Benidorm, como tantos otros destinos turísticos, debe mucho a este colectivo de turistas. “Cuando se va el veraneante, llegan los mayores, toda una salvación para el turismo que genera un negocio de más de mil millones de euros anuales en la Comunidad [Valenciana]” (*Diario Información de Alicante*, 25 de septiembre de 2016). Es una realidad que el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) mantiene una íntima unión con Benidorm desde su nacimiento en el año 1985. Es más, en 2016 en esta ciudad pasarán sus vacaciones casi el 10 por ciento de todos los pensionistas que viajan a través del Imserso por toda España.

Es evidente que el perfil del turista se encuadra en personas de edad avanzada, generalmente jubilados, con una hegemonía de personas mayores en detrimento de turistas jóvenes. Estas quejas no están expresadas solamente por los turistas de menor edad, también son los mayores los que muestran su rechazo a la escasa presencia de turistas jóvenes en Benidorm. Así lo refleja la opinión de una turista que afirma que “aquí hay muchos abuelos, yo también soy abuela, pero hay muchos abuelos”; “mucho anciano”, dice otro; una octogenaria también se queja de esta situación respondiendo entre risas: “Como todo son abuelos no estoy ligando nada”. Sobre los turistas de mayor edad una hotelera comentó: “No entiendo porque no gusta el turismo de gente de 65 años” [personalmente yo tampoco lo entiendo]. Otro agente social afirma que “el Imserso es un éxito total y gracias a él vienen muchos turistas a través

de agencias de viaje”. A su vez, el director de una entidad bancaria considera que la imagen que algunos tienen de un Benidorm lleno de personas mayores está completamente equivocada con la realidad benidormí:

“Cuando hablas con amigos de fuera, te dicen que Benidorm es una ciudad para viejos, ¡ahí van los del Imsero! Pero luego, cuando la gente viene es verdad que cambia totalmente de opinión en el sentido de que ven una ciudad con muchas actividades, tanto desde el punto de vista deportivo como de ocio, que es una ciudad para todo tipo de gente”.

Tras la recogida de estas opiniones, tengo que hacer referencia que ante esta pregunta fueron muchos los que afirmaron que no perciben nada malo o negativo en esta capital del turismo; todo lo encuentran perfecto, lo que dice mucho de esta localidad. “¿Malo en Benidorm? nada, aquí me gusta todo”, es lo que nos dice una pamplonica; una pareja inglesa opina que “todo nos gusta de Benidorm, nos encanta esta ciudad”; en la misma línea se expresan unos vascos, “nos gusta todo por eso venimos varias veces a lo largo del año”; un turista veterano y buen conocedor de Benidorm dijo, en tono jocoso y entre risas, que tenía que ponerse a pensar:

“Tengo que pensar, a ver, llevo tantos años viniendo aquí que no sé qué decir, si, ya he pensado, todo en Benidorm es perfecto, por algo vengo desde hace más de cuarenta años”.

De la misma forma se expresó otra turista: “Vengo desde hace cincuenta años con mi marido, de hecho nos conocimos aquí, y nos encanta Benidorm”. Finalmente, una turista lo único que percibe como negativo es que “las horas pasan demasiado rápidas” y, por lo tanto ha de volver a su lugar de residencia y otra entrevistada, riendo con mucha gana dijo que el único pero que encuentra en Benidorm es “que no puede estar más tiempo aquí”; otras entrevistadas afirman rotundamente que lo peor de Benidorm es que se tiene que ir:

“Para mí lo peor, pero lo peor de Benidorm, es que me tengo que ir de aquí, se me acaban las vacaciones y no puedo estar aquí más tiempo, esto es lo peor, pero pronto volveré”.

Otra queja que viene siendo muy citada sobre lo que los turistas perciben como muy negativo, y que ya he tenido que citar más arriba, viene referida a la mala imagen que se tiene de los estafadores que, según los entrevistados, pululan a sus anchas por las principales vías de Benidorm, aprovechándose del desconocimiento de ingenuos turistas extranjeros. Son los que practican el timo del trile, aquí también conocidos como los “patatas”. Hay que poner freno a este desmán. Son situaciones que no pueden ser justificadas desde ningún punto de vista más que de la desidia:

“Un poco más de control y menos patateros, de estos de la patatica, se ríen de la policía y estos pasan de ellos, se lo permiten para que no roben en otros sitios”.

“Los trileros que se ponen aquí a robar a la gente, a los extranjeros que no los entienden. Es que los municipales pasan y no.. Ahora está la otra policía y esos sí, esos sí lo echan. Pero los de aquí no los echan, empiezan a aminorar el coche ‘pa’ que les dé tiempo de irse. No sé si es que están en complot con ellos o ‘eque’ no ‘ze’ [sic]”.

“Habría una cosa que no me gustaría encontrarme, ahora que me acuerdo. Hay una serie aquí en el paseo este y en el paralelo que es la Avenida del Mediterráneo que es una serie de gente de esa, gitanos o gente tipo... Los trileros que les llaman. Si, exactamente... Esos que están engañando a la gente Si, sobre todo a la gente mayor. Lo rodean 5 o 6 que van con una caja de cartón con unos trozos de patata y ponen la bola y tienes que adivinar y la levantan para que la veas y la gente apuesta 20€, 50€. Había 4 o 5 entre ellas varias mujeres también. ¿No lo habéis visto por aquí? se ponen allí

y en la otra avenida y entonces a la pobre gente, sobre todo extranjeros, a los españoles es difícil que nos engañen, pero a los extranjeros sobre todo a mujeres y gente mayor les engañan y se les llevan el dinero”.

Finalmente, debo soslayar el hecho de que algunos turistas expresan sus quejas sobre otro tipo de asuntos. Me refiero a los robos en las calles, a la obsolescencia de ciertos establecimientos de hostelería y, no podía ser de otra forma, de las dificultades para aparcar en Benidorm. Del aparcamiento poco vamos a decir ya que es un mal endémico de muchos lugares. Comienzo pues con la imagen de peligro que se ha corrido sobre los robos en las calles, especialmente en el mercadillo de Benidorm:

“Ayer hubo mercadillo y era nuestra primera salida y estábamos cerca del hotel y la chica que viene a cargo del IMSERSO nos dijo tener *cuidao* con las carteras que ahí. Roban mucho, ponerlas en el bolsillo de delante y las mujeres en bolso *entrevesao*”.

Mucho se ha dicho y escrito de las transformaciones que en el turismo se vienen sucediendo con el tiempo. Es incuestionable que estamos asistiendo a toda una serie de cambios sociales que repercuten plenamente sobre el turismo. El mundo se está modificando a toda velocidad. Los cambios en la demanda obligan a un cambio de mentalidad en el funcionamiento de los centros receptores turísticos si no quieren perder competitividad. El turismo exige que se acometan profundas remodelaciones de su producto turístico, actualizarse de acuerdo con los nuevos tiempos y la nueva demanda y no continuar ofertando lo mismo que en épocas pasadas. A nadie escapa que el éxito del turismo futuro debe venir acompañado por una inevitable mejora de la oferta turística, capaz de adaptarse a las inclinaciones, gustos y preferencias de la sociedad actual. Es una realidad de que el mundo se está transformando a pasos agigantados y el turismo no puede quedarse a la zaga. Así nos lo demanda un turista de los que hemos entrevistado que, con un discurso diametralmente opuesto a lo académico, acierta plenamente en lo que

determinada oferta turística de Benidorm precisa:

“Hay muchas zonas que deberían modernizarse, los bares, las cafeterías, las discotecas todo. Ya he pasado de los cincuenta años y conozco Benidorm desde mis primeras borracheras con trece años y aún no lo han cambiado, casi todo sigue igual que hace décadas”.

Últimamente ha surgido un nuevo punto de fricción entre los usuarios de Benidorm. Me refiero a los carritos o sillas eléctricas. En sí es un moderno artilugio que facilita la movilidad a personas mayores y a aquellos que no pueden desplazarse por sí mismos. Pero también es cierto que, como tantas veces pasa, se hace un uso abusivo de estas máquinas que se pueden alquilar, por poco dinero, en los mismos hoteles. Sucede, pues, que nos topamos con estos carros ocupados por jóvenes, en ocasiones completamente borrachos, haciendo carreras entre ellos por las calles de Benidorm con el consiguiente peligro que esta situación entraña para los viandantes y desocupados paseantes:

“Está siendo un estorbo esto de los carritos eléctricos, acaba de pasar uno por aquí que iba a toda leche, cruzándose con una silla de un niño que vamos... es una pasada. Los que llevamos muchos años viniendo vemos que cada año se nota más ese peligro”.

En una próxima visita ¿qué le gustaría encontrar y que ahora no lo hay?

“Virgencita, virgencita, que lo dejen como está”.

“Nada de nada. A mí me gusta todo como está, que no nos lo cambien”.

La punzante realidad es que el tema del comercio es uno de los eslabones más débiles de Benidorm. Es un sector en el que la manifestación más visible es que desde hace unos años se está sufriendo,

al igual que está sucediendo en tantas y tantas localidades, una sustitución de los comercios tradicionales por el popularmente conocido como de los “chinos”. Los comercios y tiendas de más solera de la ciudad están desapareciendo a favor de tiendas donde todo parece muy barato y en las que se compran objetos muchas veces inútiles.

Así se revela la anómala situación del comercio de esta capital turística. Tiendas de recuerdos tremendamente chabacanas. Actualmente, buena parte de comercio benidormí no va más allá que a una serie de tiendas todas iguales, unas pegadas a otras en las mismas calles y en las que se vende prácticamente lo mismo. De ahí que no debe extrañar que entre los turistas entrevistados salga a relucir esta situación poco atractiva que, como suele suceder con el turismo, se plantean nuevas necesidades que exigen soluciones también nuevas:

“Pues que seguramente debería de estar el Primark, El Corte Inglés, lo que sea, más tiendas, lo que pasa que hay muchas tiendas así barateras, debería haber tiendas mejores”.

“Me gusta mucho ir de tiendas, pero aquí, en Benidorm es un rollo. Todo son tiendas de chinos y de chinos y de chinos, y todos sabemos qué es lo que vende esta gente”.

“Salvo en alguna calle del centro del pueblo en la que hay un comercio normal, me llama la atención que hay calles en las que solo hay tiendas de chinos, una al lado de la otra y en todas se venden las mismas cosas. No entiendo lo que está pasando, pero no es bueno para la imagen turística de Benidorm”.

A pesar de que hay muchos entrevistados que afirman que una de las cosas que más valoran de Benidorm es la seguridad en sus calles, la buena labor policiaca, la tranquilidad de ver a las patrullas de agentes de la autoridad velando por el orden público, también hay entrevistados que afirman que en su próximo viaje agradecerían encontrar mayores niveles de seguridad y de presencia policial en las calles. “Más policía, más

seguridad, ya que tiene muy poca”, nos dice una turista española. Otro turista así de rotundo se expresaba:

“Falla el control de la policía. Parece que en Benidorm todo vale y no debe ser así. Se permiten muchas cosas que a la larga van a ir contra el turismo, o cuanto menos para los turistas que nos gusta pasarlo bien pero sin tener que soportar muchas cosas de las que ahora están pasando. Faltan más controles sobre las drogas, sobre esta gente que acude a Benidorm a beber, a desmadrarse, a dormir por las calles, un poquito más de control, para que el turista que no viene a dedicarse a esta actividad también podamos disfrutar y ver una ciudad limpia, recogida y segura sobre todo”.

Por último, abordo de nuevo este tema y me veo obligado a retomar una de las reivindicaciones que más está surgiendo en este estudio: la falta de aseos públicos, especialmente en las zonas de playa. Esto es lo que nos dice uno de tantos y tantos turistas que ve en este asunto uno de los principales motivos de queja, haciendo además comparaciones de esta ciudad con otras localidades turísticas próximas, aprovechando para quejarse también del mal estado de las aceras y preguntándose qué es lo que hace el consistorio con el dinero que ingresa y que, a su juicio, no debe ser poco:

“Urinarios, es una vergüenza. Me parece extrañísimo que Benidorm tenga bandera azul a pesar de que no hay urinarios [sí que los hay pero muchos entrevistados consideran que su número es escaso]. Se ve que los regidores han pensado que el mejor urinario es el mar, y estamos hablando de sostenibilidad y tal y no hay urinarios. Ya hace años, esto es viejo, aquí viene muchísima gente mayor que viene a veranear y que no haya aseos es inconcebible. Vas a Cullera y tienes cada equis metros un urinario. Y no te digo nada de lo que hay en Gandía. Y luego que no arreglan nada las aceras, esto está puff. Un municipio que tiene las arcas municipales que estarán bien, buen dinero de los impuestos, del IVA por ejemplo, y que no

se tengan ciertas calles más decentadas, pues también te choca un poco”.

Tráfico y consumo de drogas

Abordar un tema como este tiene un deje de empresa ambiciosa. Como primera providencia, tengo que decir no hago más que transcribir las opiniones de los turistas entrevistados. Por este motivo, tengo que recalcar que tan solo son opiniones y percepciones que pueden ajustarse a la realidad o no. Ha de quedar claro de que se trata de apreciaciones personales. No obstante, son dignas de ser tenidas en cuenta. En cualquier caso, considero que tampoco se pueden cerrar los ojos y tratar de ignorar este tema presente en tantos y tantos ámbitos sociales. Todo el mundo sabe y es de sobra conocido que las drogas son un grave problema en nuestra sociedad y que se extiende por todos los lugares y por toda la escala social.

Sobre las drogas los entrevistados han sido muy precisos. Tienen muy claro que no se trata de un problema que afecte solamente a Benidorm. En esta pregunta las respuestas que nos han dado los turistas de mayor edad es de no tener conocimiento: “No, nunca he visto y tampoco me meto en esos negocios”; o “nosotros somos muy mayores y por la noche no salimos del hotel”; o “ay hijo, nunca nos hemos movido por ese mundo, sé que existe pero ni lo conocemos ni lo buscamos”.

Otros discursos circunscriben el problema de la droga a determinados lugares de Benidorm. Fuera de la zona inglesa, del Rincón de L’Oix, la droga piensan que es una cosa excepcional:

“Sí, sabemos que hay pero solo en determinados lugares y no afecta a todo Benidorm, solo en zonas para la fiesta y las drogas donde sí que eran un problema”.

“Nos han ofrecido [afirman dos jóvenes irlandesas de unos 25 años] pero eso pasa en todo los lugares del mundo aunque creemos que

en Benidorm es más frecuente. Han de mejorar el control y la seguridad de la zona de los ingleses”.

Recojo, finalmente, una serie de comentarios y opiniones que sobre la droga en Benidorm nos han contado los turistas entrevistados. Un vasco de poco más de setenta años dice que:

“Estos que se ponen hasta arriba, estos ingleses son la hostia. A eso vienen. Y como les dejan, claro no les dicen nada”.

“Siiiiii, eso es por esa zona que te digo, muchísimo, muchísimo. Muchísimo, sí, sí. Claro que sí, sí” nos dice una turista vasca. Para otros el problema se da en las noches y en los pubs y discotecas de la zona inglesa: “Si entras a los pubs y tal... Que se consume sí, yo no sé si se trafica, pero...”. Un matrimonio mayor procedente de Madrid afirma que fueron testigos de una casi detención de traficantes: “Si, aquí mismo hace un momento, vino la guardia civil y salieron disparados”. “Nos han ofrecido drogas en las calles y no nos había pasado en ningún sitio, nos hemos sentido muy incómodas”, afirma una pareja de chicas francesas.

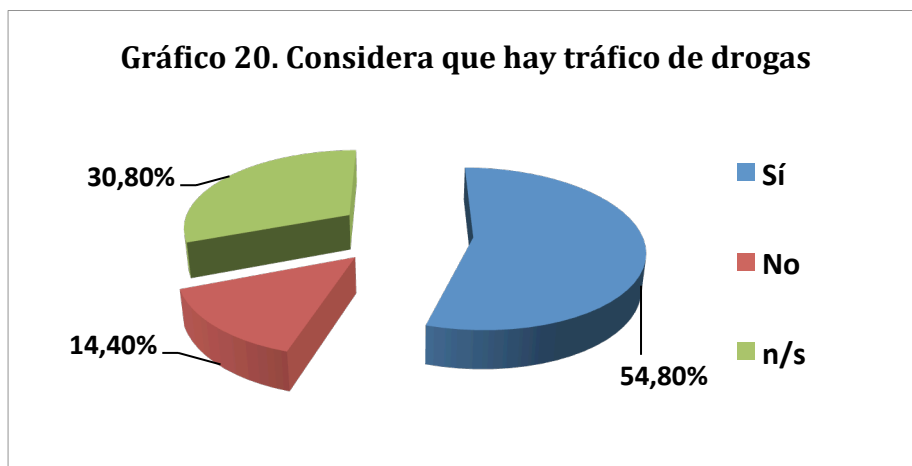
Otros dicen que “por el día no, aunque por la noche la cosa cambia, gente que solo viene a eso”; también los hay incluso que pueden distinguir los aromas o los olores de lo que se toma la gente a su alrededor: “Sí, totalmente, a ver, de ver solo he visto que fuman marihuana, pero sí que ves que la gente en las fiestas y algunas fieras va hasta las cejas de droga”. Un octogenario madrileño aludió al tema de las drogas en un tono jocoso afirmando que “drogas no, pero alcohol sí pero los ingleses, eso que quede bien claro. Que ayer me monté en el ascensor y por poco me tienen que poner el oxígeno”.

Finalmente recojo un par de opiniones en las que los turistas entrevistados le dan a la droga una especie de rango de atracción turística en Benidorm, obviamente sin tener ningún elemento de juicio, tan solo se guían por su “fino olfato” y con la seguridad de que sus diagnósticos son certeros. “Creo que es tanto un problema como una atracción porque hay mucha gente que viene por la facilidad para encontrar”, afirma uno de

ellos. Para otro, “la juventud suele venir para la fiesta y muchos vienen por ponerse ciegos de droga”.

Pues bien, un entrevistado nos dice que “en cualquier ciudad es un problema, en Benidorm pasa como en todos los lados, la droga es el pan nuestro de cada día”. En cualquier caso, no hay que rasgarse las vestiduras, después de todo no es algo tan descabellado que Benidorm también se vea acosada por esta plaga del mundo moderno. La triste realidad es que resultaría verdaderamente milagroso que aquí se estuviese al margen de la droga. Como nos dice un turista, aquí pasa lo mismo que “en todos los sitios turísticos”; para otros entrevistados la droga es, lamentablemente, un problema que forma parte de la normalidad de nuestras ciudades; uno de ellos afirma, “sí, hemos visto pero creo que es normal en la noche de Benidorm y, además, considero que no sea un motivo para no venir, porque en tu ciudad también lo hay, está muy claro que el que quiere consumir puede conseguir la droga en cualquier sitio”; para otro, al preguntarle si considera que la droga se constituye en un problema en esta ciudad turística, su respuesta fue “un problema... Tanto como un problema no. Siempre donde se mueve la fiesta siempre hay gente... En fin, que pasa”; y otro más sigue este mismo discurso en el que entiende que la droga está ahí, pero que no la ve como un problema de Benidorm, “hombre yo pienso que en todos los sitios hay cosas así, y más en una ciudad grande como es Benidorm, en zonas de fiesta es un poco inevitable ¿no?” Finalmente, una joven entrevistada respondió con mucha naturalidad que “no es un problema, la gente te ofrece y dices que no y ya está”.

Los turistas entrevistados consideran, en un 54,8% (gráfico 20), que en Benidorm hay tráfico de drogas, pero nadie en su sano juicio pone en duda que aquí sucede lo mismo que en cualquier otra ciudad o destino turístico español. En este sentido no consideran que Benidorm sea una excepción. También es cierto que el 30,8% afirma que no pueden contestar a esta pregunta a causa de no haber visto nada en lo que a consumo o tráfico de droga hace referencia. Nada han visto y, consecuentemente, responden que no saben.



Elaboración propia

El discurso de los que han contestado de forma afirmativa se centra, en unos casos, de forma lacónica, “sí, mucho”, o como dice otro indicando incluso la calle en la que lo ha visto, “en la calle Gerona”. Los hay que hablan más sobre el tema, es más, da la sensación de estar hablando con verdaderos expertos en la materia:

“En la finca mía, en la calle Ámsterdam, he visto jóvenes con..., cómo se llama la cosa esa..., el porro, no es una zona donde se vean ni drogadictos ni cualquier cosa..., pero yo he visto fumar porros, incluso estar viéndolos, o sea estar en el balcón y viéndolos”.

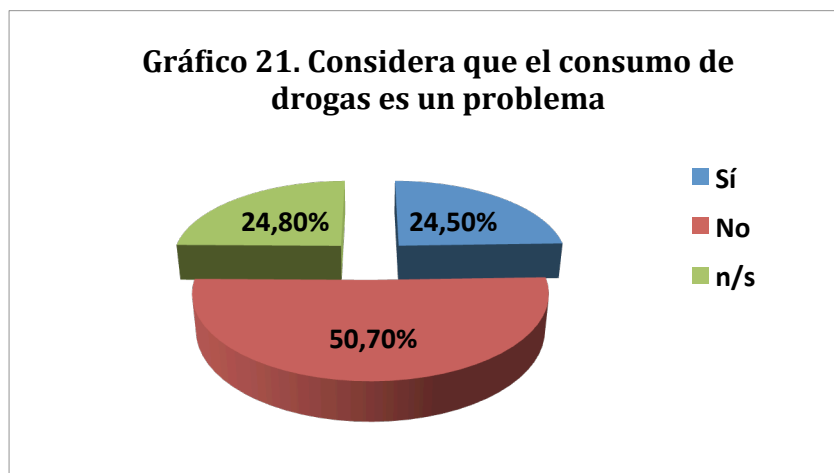
Discurso parecido es el de otro entrevistado, “sí, sí, hay una esquina ahí que tiene que ser bestial, por lo que se ve, más “adelante” no sé lo que habrá pero hay un par de señores ahí con un movimiento muy raro, además, a marihuana sí que he oído eh”. Otro entrevistado dice simplemente que ha visto como se consume droga “en el Rincón de Eloy [sic]” –por Rincón de Loix–; en esta misma zona otro turista ha percibido que se consume droga, “sí, sí. En la parte del Rincón de Loix que fui la otra tarde por ahí con mi mujer paseando, eso es una zona de extranjeros, no

sé si son ingleses, holandeses o alemanes no lo sé... y eso es una barbaridad, por ahí no se puede pasear...” Un matrimonio veterano en sus visitas turísticas a Benidorm afirma que “llevamos viniendo 15 años a Benidorm y aunque no queramos, vemos el trapicheo que hay en muchos sitios con la droga”; un entrevistado nos dijo, “soy juez y conozco este mundillo por lo que veo lo que está pasando con la droga en Benidorm, mira, allí mismo se están colocando con los porros”; para otro entrevistado el problema radica en la impunidad con la que se trapichea con la droga, “he visto como trafican, no tienen ni interés en hacerlo a escondidas”.

Otro grupo de entrevistados identifica el tráfico y consumo de droga con la noche de Benidorm. Tienen la idea de que con la nocturnidad el consumo de droga aumenta de un modo desaforado:

“Por la noche el trafico de drogas es un escándalo, afirma uno; otro nos afirma que por la noche muchísimo, en los aseos de bares y pubs siempre hay rayas preparadas y en la calle mucho tráfico y consumo; sí que hay, donde hay ambiente o hay jaleo, hay droga; otro entrevistado nos dice que lo raro sería que no hubiese”.

Por otro lado, cabría preguntarse si los turistas consideran que las drogas son un problema que dañe la imagen de esta localidad turística. Solamente un 24,5% afirmó que sí (gráfico 21). Como quiera que fuera, el resto de entrevistados ven a la droga como un mal de esta sociedad. Forma parte de la punzante realidad de esta sociedad moderna. Son conscientes de que está muy extendida y no es una cuestión que afecte solamente a Benidorm. Así recogemos la respuesta de unas señoras que nos dicen que “sabemos que hay drogas, pero de momento nadie nos ha molestado con este tema”; para otro entrevistado, a pesar de considerar que hay consumo de droga, opina que forma parte de la libertad de cada persona, “sí, pero cada uno hace lo que quiere, lo que le da la gana”.



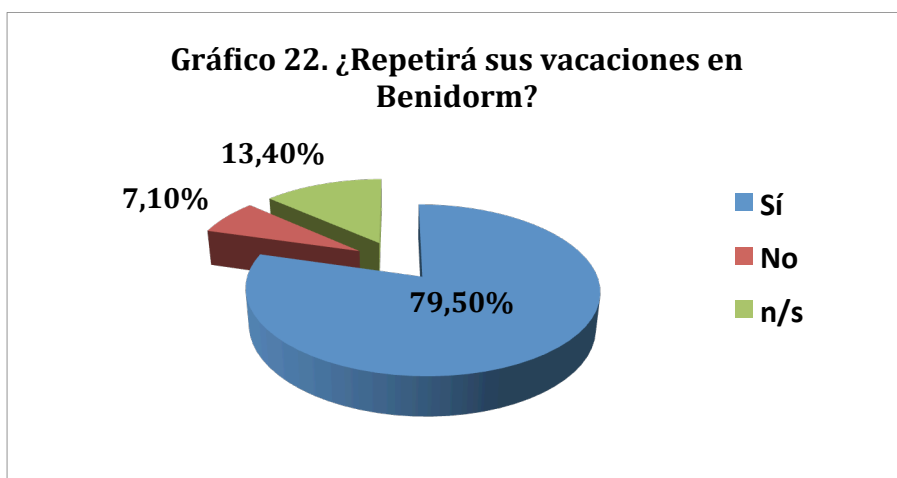
Elaboración propia

Una entrevistada, estudiante de turismo y empleada en una cafetería de Benidorm me comentó que “en la zona de los ingleses sigue habiendo droga, se nota enseguida, por las noches, los que trabajamos tenemos problemas con los clientes drogados”.

Otras opiniones se alejan en la consideración de que las drogas pueden ser un problema en Benidorm. Una turista procedente de Madrid contestó, “escúchame que te diga, más droga que hay en Madrid no la hay en ningún sitio”; de la misma forma que otro entrevistado afirma que sí que ha visto que en esta localidad turística se consume alcohol, pero que nada sabe de drogas, “yo lo que si te puedo decir es que aquí al anochecer se consume alcohol. Alcohol sí, pero drogas ni idea hija, ni idea”. Finalmente, a título ilustrativo de normalidad, recojo una manifestación en la que el entrevistado no percibe que suceda en Benidorm nada extraño o fuera de la normalidad, “el ambiente que hemos visto es bastante majo, estuvimos andando por esta zona –Rincón de Loix– cuando vinimos y vimos a alguno un poco ‘pasado’, pero como en todos los lugares de ocio, nada fuera de lo normal”.

Repetirá sus vacaciones en Benidorm

Tal y como reflejan las respuestas de los turistas entrevistados, en el gráfico 22 se puede ver que hay una valoración muy favorable en lo que a repetir el viaje turístico en Benidorm se refiere. El 79,5% así lo afirma. Por otro lado, un 13,4% responde que no sabe si va a repetir, condicionados por cuestiones económicas, como nos dice un entrevistado: “No lo sé, de momento no. A lo mejor más adelante, a lo mejor venimos a través de viaje del Imserso”; al igual que otras turistas también afirman que con su situación económica actual se les hace complicado hacer vacaciones, pero que cuando puedan acceder a las ofertas del Imserso sí volverán a Benidorm, “bueno cuando seamos jubiladas seguro que vendremos”. Finalmente, tan solo un 7,1% contesta que no repetirá su viaje turístico a Benidorm, “me gusta, pero no suelo repetir destino turístico, me gusta cambiar todos los años”.



Elaboración propia

En las respuestas afirmativas, tengo que señalar que buena parte de ellas están dichas de forma alegre, con risas y sentido del humor, tal cual como si esta pregunta la considerasen como una cosa que se da por descontada. Una señora respondió “chiquilla, ¿dónde vas a estar mejor

que aquí?"; y para algunos entrevistados de avanzada edad sus límites para desplazarse a Benidorm los sitúan en los finales de sus vidas, "si no muero sí"; o como dice un matrimonio "por supuestísimo, hasta que el cuerpo aguante"; el límite de su salud, o los inconvenientes de la edad, "hasta que la salud me lo permita". Una pareja de turistas octogenarios opinan:

"Sí me gustaría, hemos venido todos los años, hay un problema que cada vez somos más viejos y no sabemos cómo nos vamos a arreglar, pero si estamos en las mismas condiciones, ya te digo yo que sí".

También los hay que no solamente van a repetir su viaje a Benidorm como turistas, van mucho más allá y quisieran que sus últimos momentos fuesen en esta localidad "si, y morirnos aquí" —más muestra de amor por esta ciudad no es posible—; una señora dice "se lo digo a mi marido, si me pierdo no me busques en otro sitio ya que estoy en Benidorm"; una pareja mayor, casi unos ancianos, comentan que sus hijos les dicen "tenéis que cambiar de sitio, pero si a nosotros nos gusta este, a que cuento tengo que ir a otro sitio y que luego no nos guste, repetimos, repetimos donde nos lo pasamos bien". Otra entrevistada afirma "si me pudiera quedar, me quedaba toda la vida. Me encanta porque donde vivo hace mucho frio, cojo muchos catarros...si yo pudiera, si tuviese dinero o tuviese una casa aquí, vivía aquí"; otro turista simplemente dice "Benidorm me tiene enamorado"; una joven madre también considera que Benidorm se adapta perfectamente a sus necesidades, "para los niños es perfecto, pueden jugar por aquí con otros niños incluso sin hablar el mismo idioma"; por último, recojo otras opiniones que dicen, "¿¿Volver?! Por supuesto. ¡Si acabamos de volver!"; o "volveré, estoy segura"; o como dice una señora entre risas, "por supuesto que volveremos, ya hemos reservado para dentro de unos meses". "Siempre vuelvo —afirma otro entrevistado— habré venido más de doscientas veces, desde hace más de cuarenta años y desde que me jubilé hace siete años vengo cuatro veces al año". Finalmente recojo un último comentario que expresa lo que para

muchos de sus turista es Benidorm, “aquí soy feliz, en todo el Mediterráneo no hay nada mejor que Benidorm”.

Motivo por el que no volvería a Benidorm

Ante esta pregunta, salvo esporádicas excepciones en la mayoría de los casos los turistas entrevistados respondieron que no se planteaban dejar de volver o de recurrir a Benidorm como su destino turístico en futuras ocasiones. Benidorm les encanta, tiene muchos sabores. Por medio de los discursos recogidos en este estudio, puedo afirmar que hay un sentimiento de identificación y de percepción de encontrarse a gusto en su visita turística en esta localidad. Para algunos entrevistados Benidorm será su lugar de vacaciones hasta el final de sus días, “ningún motivo, bueno puede haber un motivo, que nos vayamos *pallá*”, nos dice un entrevistado, o “que nos llegue la paz absoluta, o si me muriese, joder”, contesta riéndose un jubiloso grupo de jubilados. El problema de la salud también es citado por los entrevistados con edad avanzada, “es probable que cuando seamos mayores y que ya no podamos conducir, porque ahora nos turnamos y así nos va muy bien....” nos dice una pareja; “el problema sería físico o por algún problema personal o de salud, pero por el sitio no, Benidorm es ideal”, afirma otro; “cuando la salud me lo impida o cuando los años me pasen factura”, es lo argumentado por otros entrevistados y que se enmarca perfectamente con lo dicho por otro pero este último en forma positiva, “volveré siempre que tenga salud, es decir, muchas más años”.

Para otros entrevistados Benidorm es su lugar preferido y no encuentran causas por las que no se sientan a gusto o atraídos por otros destinos turísticos. “Ningún motivo para no volver, el clima es bueno y en general hay buen ambiente”, afirma un entrevistado y otro nos dice lo siguiente:

“Pues yo creo que no tengo ningún motivo para no volver. Mira cuando vine la primera vez dije “no tengo que volver más” y resulta

que después me he venido aquí. Aquí no te aburres nunca, hay ambiente siempre e igual te vienes y te encuentras a gente del pueblo...es como familiar. Definitivamente, seguiré siendo fiel a Benidorm”.

Para una pareja de ingleses Benidorm es su sueño de futuro, “la verdad es que nos gusta todo. El clima, la gente, el alojamiento... Un lugar muy bonito para jubilarse”. Un matrimonio afirma ser fieles visitantes de esta localidad turística y que actualmente se benefician de las promociones que para viajar hace el Imserso, pero tienen claro que si llega un momento en el que esta política social desapareciese, ellos seguirían siendo fieles a Benidorm, “aunque no sea por el Imserso... venimos por nuestra cuenta...”.

Así las cosas, recojo algunas de las pocas respuestas que opinan sobre aquello que nos les satisface de Benidorm y que podría ser un motivo de cambiar a otro destino, aunque tampoco está en su ánimo dejar de volver aquí. Hay quien afirma que lo que no le gusta es que haya tanta gente mayor, “hay mucha gente mayor. Si algún día dejo de venir será por eso, mucha gente y mucho abuelo, mucho abuelo, todos con bastones”. Otro tiene un discurso diferente, “pues ¿por el motivo? Pues por el ruido y porque la gente que se droga y alcoholismo y todo eso y esas cosas, el escándalo público, por eso, de lo demás está bien”. El ruido y el aparcamiento también son citados como causa para no volver y, para un entrevistado venir a Benidorm no le es atractivo ya que “una vez que vienes no hay nada nuevo, no hay novedades”. Finalmente, recojo una última opinión que está en la línea de los discursos más agoreros sobre las repercusiones del cambio climático en Benidorm, “que desapareciera el mar, pero como no va a desaparecer seguiré viniendo”.

Son multitud los entrevistados que ante esta pregunta vierten todo tipo de elogios sobre Benidorm. Es un hecho irrefutable que los turistas de esta ciudad están convencido de que es un destino turístico inmejorable. “Si me pierdo que sea en Benidorm”, afirma una turista con marcado acento maño y que podía tener cualquier edad entre 49 y 69 años. Otros

afirman que el fallecimiento es el único impedimento que tendrían para no volver:

“¡Oooy! ¡Tendría que estar muerta! Esto es maravilloso. Podéis presumir de Benidorm”.

Esta misma razón es la dada por unos ingleses entrevistados:

“Si estuviera muerto.. jajaja”; o “si muriera, sería la única razón”.

“Que la palme, jajajaja”, comenta entre risas un vasco, mientras que otro entrevistado, también vasco, el limite lo ve de esta forma:

“¡Hostia! Si nos pasa una desgracia, sino...”.

Hay respuestas que son menos radicales a las anteriores pero con un discurso similar: no van a dejar de volver a Benidorm para disfrutar de sus vacaciones. “Me gusta Benidorm y volveré”, o “no hay ninguna razón, siempre volveré”, o “no hay motivo, vengo aquí cada año, desde hace casi cuarenta años, y no pienso cambiar a Benidorm por ningún otro sitio”.

Con todo, a pesar de la evidencia tan clara sobre la fidelidad de los turistas –hasta la muerte– con Benidorm también registramos mucha fidelidad pero con alguna objeción. Veamos. De nuevo nos surge el asunto del comportamiento incívico de determinados turistas británicos. Una señora afirma que dejaría de acudir a Benidorm si se sigue permitiendo que los turistas extranjeros, sobre todo los ingleses tengan una especie de patente de corso:

“Pues si todo esto se desmadrara y se metieran con el turista nacional, cualquier otro turista de cualquier otra nacionalidad y que se hicieran los... hablando mal, los asquerosos que en pleno día vayan desnudos porque no sé si lo habéis visto, pero esta mañana se acaba de tirar uno a la piscina se ha quitado el bañador en la piscina en esa de arriba pero desnudo completamente vamos, es que no llevaba una toalla para taparse, como su madre lo trajo al mundo y niños por aquí, se han quedado mirándolo y todo eso no

lo veo bien. Por ejemplo si pasara la policía que lo hubiera cogido en ese momento y a dormir la mona o la que haga falta”.

“Si se convierte en un Magaluf o algo de ese estilo no, y hay zonas en las que van un poco camino de ello eh. La zona de ahí de los ingleses ya están a media tarde borrachos descamisados, y parece que aquí lo que no les dejan hacer en su país vienen a hacerlo aquí. Si Benidorm se convierte en un Salou o algo de eso si que no volvería”

La actividad bullanguera, de chiringuito de Oktoberfest, percibida en Benidorm es motivo para no repetir su visita. Esperan que se ponga freno a actitudes molestas, agresivas y a lo que perciben como altas dosis de soberbia por parte de los hijos de Albión, por el dejarles hacer y no ponerles freno alguno:

“Por la fiesta que hay por la noche en una calle que es toda de bares de ingleses y que se ponen hasta el culo todos y yo me quedé muerta y no me gustó nada”

“Si se empeorara el tema de la gente que bebe mucho, sin control y que a lo mejor toma drogas o fuma sustancias extrañas...si eso saliera del control entonces si me parecería un lugar peligroso y preferiría de pronto escoger un lugar hasta más familiar”.

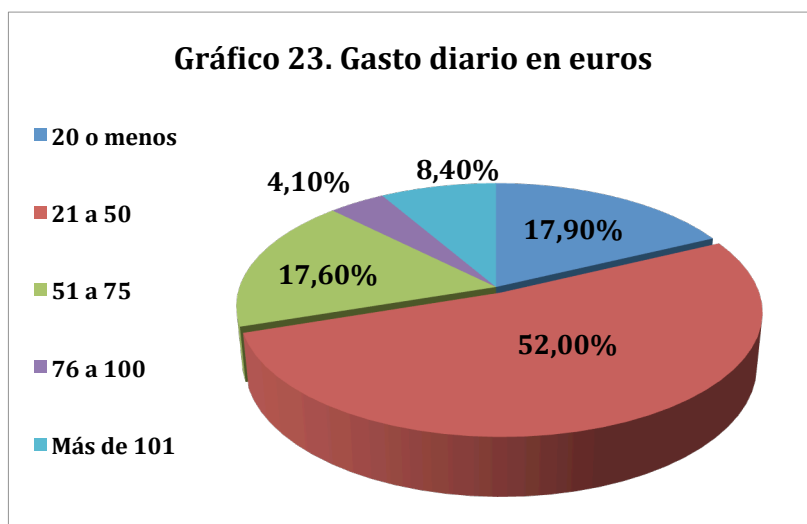
“Pues no volvería si lo convirtieran es esos sitios que salen en la tele como por Gerona o Mallorca que van los jóvenes esos que van al turismo barato que lo llenan todo de cerveza. Así no volvería mas, pero si lo mantienen como esta si”.

Un fenómeno muy curioso en el ámbito turístico es el de las motivaciones que llevan a una persona a elegir un destino turístico. Las últimas reflexiones son bastante juiciosas, pero Benidorm es otra cosa. De ahí la complejidad de su gestión. Solo quiero señalar que precisamente, tal

y como está funcionando ahora esta ciudad de excesos múltiples, con sus luces y sus sombras, con una imagen espléndida y desconcertante, atrae a otros turistas que acuden por el brillo de esta ciudad turística: “Si no hubiera el ambiente que hay no volvería”; “que no cambie Benidorm, me encanta venir todos los años ya que no es nada difícil perderme aquí”.

Gasto diario de su estancia en Benidorm

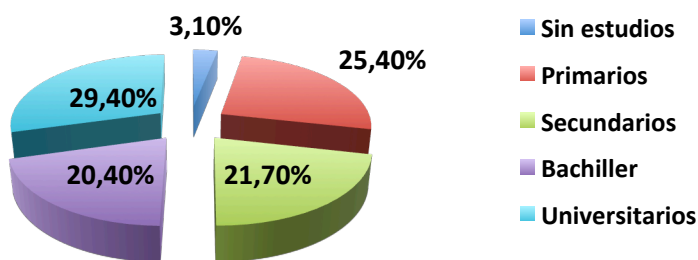
A tenor de las respuestas obtenidas, el segmento más destacado es el que se sitúa en el tramo de gasto comprendido entre los 21 y los 50 euros por persona y día. En este nivel de gasto se sitúa el 52% de los turistas entrevistados (gráfico 23). Paralelamente, el 17,9% afirma que a diario se estancia en Benidorm le supone un desembolso menos a los 20 euros. Con estos datos y como reflejan las cifras, pocas dudas caben para afirmar que el turista que acude a esta ciudad se encuentra en una franja de gasto relativamente baja. Y es que, en efecto, el 69,9% afirma que el gasto en su estancia turística es inferior a los 50 euros diarios. Se pone, así, de manifiesto la poca capacidad de gasto de los turistas de Benidorm.



Elaboración propia

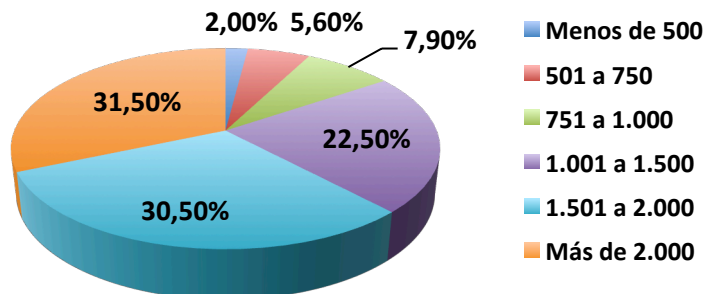
Contrariamente, los turistas con una mayor capacidad de gasto se sitúan en unos niveles bastante más modestos. Los que afirman que en su estancia tienen unos gastos superiores a los 100 euros diarios, solamente son el 8,4%; a su vez, y en un escalón intermedio, los que afirman que diariamente gastan en sus estancia en Benidorm una cantidad que oscila entre 50 y 100 euros es el 21,7%.

Gráfico 24. Nivel de estudios



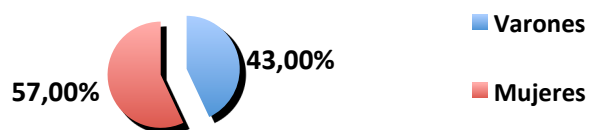
Elaboración propia

Gráfico 25. Ingresos netos al mes de la unidad familiar (en euros)



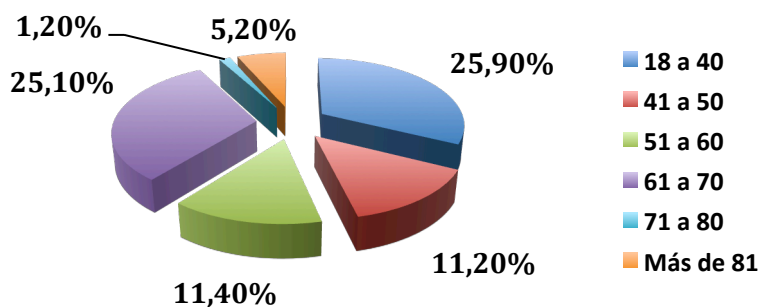
Elaboración propia

Gráfico 26. Sexo de los entrevistados



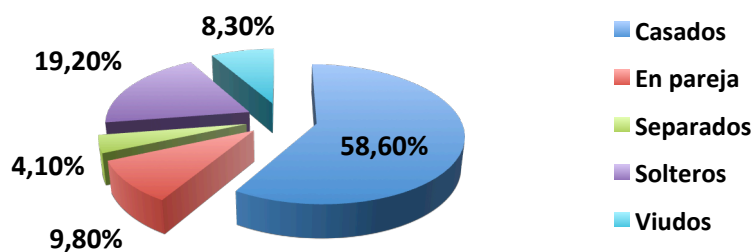
Elaboración propia

Gráfico 27. Edad de los entrevistados



Elaboración propia

Gráfico 28. Estado civil



Elaboración propia

Universidad de Alicante, a 4 de julio de 2018